

EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO AL SERVICIO  
DE HOTELERÍA Y CONFORT EN LA CENTRAL HOSPITALARIA DE LA IPS  
CLÍNICA EL PRADO.



JUAN MANUEL AGUDELO ARENAS  
FABIAN ALEXANDER BERMUDEZ GALEANO

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TÉCNICA.  
PEREIRA  
2020

EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO AL SERVICIO  
DE HOTELERÍA Y CONFORT EN LA CENTRAL HOSPITALARIA DE LA IPS  
CLÍNICA EL PRADO.

JUAN MANUEL AGUDELO ARENAS  
FABIAN ALEXANDER BERMUDEZ GALEANO

TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TÉCNICA.

DIRECTOR: JOHN EDWARD HERRERA QUINTERO  
PROFESIONAL EN INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TÉCNICA.  
PEREIRA  
2020

**NOTA DE ACEPTACION**

---

---

---

---

**PRESIDENTE DE JURADO  
(FIRMA)**

---

**JURADO  
(FIRMA)**

---

**JURADO  
(FIRMA)**

---

**PEREIRA-RISARALDA, 2020 (FECHA PENDIENTE)**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. PROBLEMA</b>	<b>6</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	10
<b>2. JUSTIFICACIÓN</b>	<b>11</b>
2.1 EN LO TEÓRICO	11
2.2 EN LO METODOLÓGICO	12
2.3 EN LO PRÁCTICO	12
<b>3. OBJETIVOS</b>	<b>14</b>
3.1 OBJETIVO GENERAL	14
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
<b>4. ALCANCE</b>	<b>15</b>
<b>5. MARCO DE REFERENCIA</b>	<b>16</b>
5.1 MARCO DE ANTECEDENTES	16
5.2 MARCO TEÓRICO	24
5.2.1 SATISFACCIÓN AL CLIENTE	24
5.3 MARCO HISTÓRICO	36
5.4 MARCO INSTITUCIONAL	41
5.5 MARCO NORMATIVO	48
<b>6. DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>52</b>
6.1 FUENTE DE INFORMACIÓN	52
6.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	52
6.3 DISEÑO DEL TRABAJO	53
6.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	53
6.4.1 Población.	53
6.4.2 Muestra.	54
6.5 CRITERIOS DE VALIDEZ	54
6.6 ETAPAS DEL TRABAJO	55

<b>7. RESULTADOS</b>	<b>56</b>
7.1 DIAGNOSTICO ACTUAL DE LA IPS CLÍNICA EL PRADO CON RESPECTO AL SERVICIO DE HOTELERIA Y CONFORT DE LA CENTRAL HOSPITALARIA.	56
7.2 DISEÑO Y APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA CENTRAL HOSPITALARIA.	71
7.2.3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN	73
7.2.3.1 Satisfacción.	73
7.2.3.2 Tangibilidad.	74
7.2.3.3 Fiabilidad.	75
7.2.3.4 Capacidad.	76
7.2.3.5 Seguridad.	77
7.2.3.6 Empatía	78
7.3 PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO PARA INCREMENTAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.	79
7.3.1 PREPARACIÓN PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE MEJORA	79
7.3.2 ANÁLISIS CAUSAL DE LAS ENCUESTAS	80
7.3.3 PLAN DE MEJORA PROPUESTO	84
<b>8. CONCLUSIONES</b>	<b>85</b>
<b>9. RECOMENDACIONES</b>	<b>87</b>
<b>10. ANEXOS</b>	<b>89</b>
10.1 ANEXO A	89
10.2 ANEXO B	90
<b>11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>91</b>

## **1. PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El aumento en el número de organizaciones dedicadas al mismo tipo de producto o servicio ha generado un nivel de competencia jamás antes visto. Esto se ha traducido en una preocupación en todas las empresas de todos los sectores por retener y aumentar el número de clientes. Como consecuencia ha surgido como tema la satisfacción del cliente que se traduce en ir más allá de vender un producto o servicio, identificando las necesidades y expectativas de los clientes, satisfaciéndolas por medio de los procesos internos de la empresa, logrando así relaciones redituables y duraderas con los clientes.

Sin embargo, hoy en día algunas empresas, con el ánimo de ahorrar tiempo, dinero o trabajo realizan sus procesos de investigación de satisfacción del cliente en aspectos propios del servicio, generando preguntas para sus cuestionarios de satisfacción al cliente con temas muy específicos, dejando a un lado dos aspectos fundamentales. El primero de ellos, es la percepción subjetiva de la calidad que comprende aspectos como la preparación del personal, trato personalizado y amabilidad del personal entre otras. El segundo aspecto que dejan a un lado es la cuestión sociodemográfica, es decir los aspectos culturales, de género y edad, entre otros. Aunque muchas empresas logran con éxito determinar los aspectos del servicio de tiempo de espera antes de una cita, las instalaciones, etc. como determinantes en la satisfacción del cliente, los aspectos arriba mencionados, pueden crear cierto nivel de insatisfacción en los clientes generando que los planes de mejora queden mal diseñados y no funcionen.

Por otro lado, las empresas están dejando a un lado el tema del clima organizacional, que son todas aquellas características que determinan el ambiente laboral y que influyen en el rendimiento de sus empleados. Dichos aspectos también se deben considerar para lograr un impacto positivo a través de sus empleados, puesto que un ambiente laboral tenso o un puesto de trabajo mal diseñado impiden que se genere un servicio o producto de calidad a través de los empleados, lo que por ende genera insatisfacción en los clientes<sup>1</sup>.

Las organizaciones que deseen mejorar la satisfacción del cliente, deben ser conscientes de las diferentes brechas que existen entre las expectativas que tienen los clientes antes de recibir el producto y la satisfacción que siente una vez ha recibido el producto y servicio. Dentro de las brechas que más se analizan en el sector de la salud, se encuentra la que analiza las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal tiene de éstas. También está la diferencia entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, versus las normas y los procedimientos de la empresa. Igualmente hay un vacío entre lo especificado en las normas del servicio y el servicio prestado, una brecha entre lo prometido al cliente y lo realmente cumplido y la desigualdad entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido. Todo esto se puede analizar desde las siguientes 5 dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía<sup>2</sup>.

Para el caso de la organización Central Hospitalaria de la IPS Clínica del Prado, ésta cuenta con cuatro sedes donde se ofrece servicio de consulta externa,

---

<sup>1</sup> BERNAL GONZÁLES, Idolina, PEDRAZA MELO, Norma Angélica. SÁNCHEZ LIMÓN, Mónica Lorena. El clima organizacional y relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. En: Estudios gerenciales. 2015.p. 12

<sup>2</sup> MENA LÓPEZ, Vanessa. LARA, Tatiana. SOLIS AGUAYO, Nancy. Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica de pregrado de la Universidad Central de Ecuador. En. Revista publicando. 2017. Vol4, no. 11, P. 2

psicología y psiquiatría. En cada una de estas se ofrece un servicio de hospitalización donde se ingresan usuarios con alguna deficiencia psiquiátrica o consumo de drogas psicoactivas (programa de metadona). Dentro de los servicios prestados se encuentra el servicio de hotelería y confort en el cual se cuenta con un personal que garantiza que cada usuario tenga la atención requerida respecto a aseo, limpieza, desinfección, atención y alimentación.

Actualmente en la organización se evidencian problemas de direccionamiento desde la gerencia, hasta la fuerza laboral que tiene contacto diario con los clientes como lo son facturadores, el Servicio de Información y Atención al Usuarios \*SIAU\* y profesionales de la salud. Esto se debe a que no se ha planificado y no se ha evidenciado al personal de la empresa lo importante que es tener un modelo de satisfacción que garantice que cada uno de los clientes y familiares sientan que están en un lugar donde se les trata de la forma más amable, humana y efectiva posible.

Por esta razón, es necesario hacer un planteamiento sobre el proceso de hotelería y confort, entrando a realizar un análisis en el cual se podrá hacer una verificación de cada una de las personas involucradas y hacer los ajustes o cambios posibles para garantizar un modelo de mejora continua. Con todo esto se garantizará que los usuarios se sientan escuchados y no vean el paso por la IPS como algo traumático, sino que lo vean como una experiencia amable, a pesar del problema de salud con el que llegan. Es importante también mencionar a los proveedores, ya que algunos de los servicios como son la alimentación y limpieza dependen del uso de materiales comprados por la organización y se debe garantizar que cada material que se compre cumpla con los estándares de calidad mínimos, que garanticen a los clientes una percepción de atención y servicio optima por parte de la IPS. Cabe resaltar que esto no se lleva a cabo en sólo unos días, para lo cual se debe realizar un seguimiento de cómo se sienten los usuarios. Con todo esto se podrán generar estadísticas y modelos de mejora que garantizarán un valor



agregado. Dada la importancia de éste servicio, la organización quiere conocer el nivel de satisfacción de los usuarios e identificar dentro de las posibles causas, cuál tiene mayor impacto en la insatisfacción del usuario.

El mejoramiento de los procesos internos de la organización no sólo representa beneficios económicos o una mejora del rendimiento marginal de los empleados, sino que también conlleva a aumentar la satisfacción del cliente. Por lo tanto es importante que las organizaciones de hoy en día, por medio del mejoramiento de procesos ya existentes, puedan evidenciar los cambios y mejoras, logrando así elevar los estándares de satisfacción de los clientes en los servicios y/o productos que han sido evaluados, para la IPS Clínica el Prado hace parte de sus objetivos estratégicos, medir el impacto de los servicios en la mejora de la salud de los pacientes, por tal motivo es relevante este estudio ya que va en armonía con la estrategia organizacional y genera mejoras en la calidad de los servicios<sup>3</sup>.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario en el servicio de hotelería y confort en las instalaciones de la Central Hospitalaria de la IPS Clínica El Prado, en el año 2019?

---

<sup>3</sup> TORRES GONZÁLES, Grecia Consuelo. LEÓN MANCO, Roberto Antonio. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una Clínica dental docente Peruana. En: Estomatol Herediana. Abr-jun, 2015. p. 122-132

### **1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- 1)** ¿Cómo maneja la IPS Clínica el Prado la satisfacción del usuario en el servicio de Hotelería y Confort?
- 2)** ¿Cuál herramienta y momento de aplicación es conveniente, para determinar el grado de satisfacción de usuario de la IPS?
- 3)** ¿Cuáles acciones de mejora deberían aplicarse para mejorar el servicio de Hotelería y confort de la IPS?

## **2. JUSTIFICACIÓN**

### **2.1 EN LO TEÓRICO**

La satisfacción del cliente, no sólo se mide en términos de la buena voluntad del talento humano. Ésta se da como resultado de la suma de diferentes factores que trabajan como un sistema en búsqueda de un bien común, como es lograr una experiencia de servicio superior al de la competencia. Para lograr que estos factores funcionen de manera coherente, se debe realizar una debida planeación, y por medio de la medición de la satisfacción del cliente, identificar las áreas de la empresa que son débiles y aplicar un plan de mejora para realizar su debido fortalecimiento. Si el análisis muestra que la empresa o el área sometida a revisión genera resultados positivos, entonces se deben mantener las acciones para que ésta siga destacándose<sup>4</sup>.

Esta investigación busca reforzar la idea según la cual, preocuparse por satisfacer las necesidades y expectativa de los clientes es indispensable, no solo porque permite retener los actuales clientes, sino porque es un buen negocio ya que no sólo permite que la empresa sobreviva a la feroz competencia que existe en los mercados actuales, sino que también posibilita la consecución de nuevos clientes a través del boca oreja, donde los clientes satisfechos transmiten la recomendación de nuestros servicio. Por otro lado, conocer la opinión del cliente da un panorama general del estado de la organización donde se pueden encontrar

---

<sup>4</sup> FORRELLAT BARRIOS, Mariela. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. En. Revista Cubana Dermatología, Inmunología y Hermoterapia. 2014. Vol30, no. 2, p. 179-183

errores más profundos como son los problemas de clima organizacional o situaciones donde la gerencia no tiene compromiso con la calidad del servicio<sup>5</sup>

## **2.2 EN LO METODOLÓGICO**

El presente trabajo busca por medio de herramientas estadísticas determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la IPS Clínica El Prado con el ánimo de identificar los factores que estén generando mayor impacto sobre la percepción de calidad del servicio de hotelería y confort prestado por la IPS. Esto le permitirá conocer a la organización cuáles son sus deficiencias, como está con respecto a los estándares del sector y las normas legales, y como puede a través de un plan de mejora alcanzar los estándares que le permitan a ésta satisfacer las expectativas de los usuarios, reducir el número de quejas y reclamos que se presentan y garantizar la supervivencia de la organización en un mundo cada vez más competitivo, donde los clientes son cada vez más exigentes y menos leales a las empresas<sup>6</sup>.

## **2.3 EN LO PRÁCTICO**

La mayoría de las organizaciones responsabilizan por la insatisfacción de sus clientes a la fuerza laboral que tiene contacto directo con el cliente, asumiendo que los empleados han sido poco amables, ineficientes o descuidados a la hora de realizar su trabajo. Esto es parcialmente cierto, puesto que la alta dirección también es responsable, ya que juega un rol importante en la identificación de problemas en la prestación del servicio, en proponer estrategias, seleccionar

---

<sup>5</sup> SILVA JHON, J. RAMÓN CORDOVA, S. VERGARAY VILLANUEVA, S. PALACIOS FHON, V. PARTEZANI RODRIGUES, R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería de un hospital público. En: Enfermería Universitaria. 2015. Vol12, no. 2, p. 80-87

<sup>6</sup> RODRIGUEZ VARGAS, Martha Cecilia. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria. En. Universidad alas peruanas. 2015. P. 12

herramientas o poner en práctica los planes de mejora continua correspondientes, y es el director el encargado de poner en marcha de manera satisfactoria dichos planes de mejora continua que aumenten la satisfacción de los clientes. Es claro que mantener la alta calidad y cumplir con las expectativas de los clientes está dentro de los procesos administrativos, por lo que una buena gestión de la alta gerencia es indispensable. Por tal motivo este trabajo se enfoca en proporcionarle a ésta una visión general de la organización y cuál es percepción real que los clientes tienen sobre sus servicios, permitiéndole tomar acciones de mejora cuando sea necesario<sup>7</sup>. Este documento les dará a los directivos de la organización una herramienta útil, con información concreta para re-direccionar los aspectos que sean necesarios para la mejora de la prestación del servicio.

---

<sup>7</sup> ARBELÁEZ RODRÍGUEZ, Gloria. MENDOZA, Pedro. Relación entre la gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito de Ecuador. En: An Fac med. 2017. Vol78, no. 2, p. 154-160

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la satisfacción de los usuarios en el servicio de hotelería y confort en las instalaciones de la central hospitalaria de la Clínica El Prado, en el año 2019.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Diagnosticar el estado actual del manejo de la satisfacción de los usuarios del servicio de Hotelería y Confort de la IPS Clínica el Prado.
2. Diseñar y aplicar la herramienta para la medición de la satisfacción de los usuarios.
3. Proponer acciones de mejoramiento para incrementar el grado de satisfacción de los usuarios.

#### **4. ALCANCE**

Esta investigación busca en un principio analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica. La satisfacción de los usuarios se medirá respecto aspectos de aseo, limpieza, gestión del ambiente físico y fiabilidad del servicio. Finalmente se propondrán a la empresa acciones de mejora para disminuir la diferencia existente entre las expectativas y la percepción de calidad en los servicios de Hotelería y Confort de la central hospitalaria.

## **5. MARCO DE REFERENCIA**

### **5.1 MARCO DE ANTECEDENTES**

La satisfacción del cliente es un arte, ya que no basta solo con seguir un manual de procedimiento, sino que también se requiere conocer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y cómo puede la organización a través de sus servicios y productos satisfacerlas. Con el fin de mejorar la competitividad de la organización, ya que hoy en día existen gran número de competidores buscando atraer la mayor cantidad de clientes, haciendo de la satisfacción al cliente una herramienta poderosa, es que las organizaciones deben tomar conciencia de la importancia de ir más allá de ofrecer un producto o servicio, ofreciendo toda una experiencia de compra o servicio mejorada<sup>8</sup>.

La satisfacción en salud se originó desde hace muchos años atrás cuando se castigaba a los asistenciales por la negligencia de cada uno de ellos. Esto nos lleva a pensar que la preocupación por la llave calidad-satisfacción, se ha generado desde mucho tiempo atrás, definiéndose como la capacidad que tiene un producto o servicio para conseguir un objetivo con el mínimo valor posible. En la actualidad y según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de atención de los servicios prestadores de salud ha tenido un retroceso en los últimos 50 años lo cual conlleva a que los clientes no den una adecuada calificación de satisfacción. Por esto es necesario desarrollar un modelo que permita tener un contacto directo con el cliente, el cual posibilite analizar la percepción de los usuarios y poder así crear un modelo de calidad-satisfacción

---

<sup>8</sup> TONUIT, Hernán. CARRO, Roberto. La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata. En: Universidad Nacional Mar de Plata. 2013. P.121



dentro de los sistemas de salud, el cual nos llevará a entender qué es lo que realmente quiere el usuario<sup>9</sup>.

Dado que las organizaciones han comprendido la necesidad de mejorar la atención de los usuarios, sea por requisitos legales o por estrategia competitiva, las organizaciones se han preocupado por identificar cuales aspectos organizacionales deben implementar o mejorar para así poder mejorar la satisfacción de sus clientes, dándole prioridad a cuestiones humanas sobre cuestiones de mercado o de producto. Para esto muchas empresas realizan encuestas donde buscan identificar la percepción que tienen sus clientes sobre ésta. Dentro de las variables más importantes y que más preguntan son temas relacionados con la comunicación e información, facturación, atención al cliente e imagen. Estas encuestas le permiten a la organización trabajar en dichas variables para encontrar cuales producen insatisfacción, y mejorarlas por medio de planes de mejora<sup>10</sup>.

Encontrar una organización sin fallas en el servicio es una tarea casi imposible, debido a que todo proceso es susceptible de errores. Las quejas producto de fallas pueden representar una oportunidad para mejorar la confianza y la satisfacción de los clientes que son víctimas de un mal servicio o un producto defectuoso. Esto es conocido como la paradoja de la recuperación del servicio, en donde una organización reacciona de manera rápida y oportuna ante una falla en el servicio, mejorando la satisfacción del cliente después del fallo y siendo ésta superior a la expresada antes del fallo, lo que genera en primer lugar una

---

<sup>9</sup> WALKER VÁSQUEZ, Arimborgo César. PILHUAMAN, Nelly. VALLENAS, Guillermo. Satisfacción del Usuario de Consulta Externa en el Hospital Nacional Docente Madre Nino San Bartolome. En. Investigaciones sociales. 2009. Vol13, no.22, p. 337-3

<sup>10</sup> VILLEGAS YAGUAL, Félix Enrique. FAJARDO VACA, Ligia Meibol. VÁSQUEZ FAJARDO, Carlos Efraín. Gestión de satisfacción al cliente en el sector comercial. En. Yachana revista científica. Diciembre 2014. Vol3, no. 2, p. 102-116

recuperación del cliente y su posterior lealtad, fortaleciendo las relaciones entre la empresa y el cliente<sup>11</sup>.

Está claro que lograr tener clientes satisfechos es de vital importancia. Tener un nivel de servicio acorde a las expectativas de los clientes, y acorde a las exigencias en el marco legal y el nivel de otras organizaciones con servicios similares, no solo nos permitirá ser competitivos, sino que garantizará la supervivencia de la organización y repercutirá de manera positiva en las vidas de los pacientes. Para complacer a los clientes es importante conocer qué factores de calidad son más relevantes para satisfacerlos. Esto se puede identificar por medio de consultas a nuestros clientes donde ellos identifican cuáles aspectos del ciclo de servicio tienen mayor impacto sobre su satisfacción. Así se podrán establecer estrategias que mejoren los aspectos del ciclo de servicio donde haya deficiencias y así asegurar la supervivencia empresarial y la satisfacción de los pacientes<sup>12</sup>.

En países como Colombia donde rara vez se planea y en ocasiones se planea pero no se ejecuta lo planeado, temas como la infraestructura hospitalaria no son la excepción, ya que en muchas ocasiones por reaccionar ante una necesidad de la población, se adecuan rápidamente instalaciones no aptas para la atención de los usuarios, dejando a un lado aspectos importantes como la ubicación, el fácil acceso a éstas, comodidad para los usuarios o instalaciones que no son aptas para prestar ciertos servicios. Esto a largo plazo genera incomodidad para los usuarios o peor aún, provocan que estos acudan a otras clínicas que sean más cómodas o de más fácil acceso.

---

<sup>11</sup> FAYOS GARDO, Teresa. MOLINER VELÁZQUEZ, Beatriz. RUIZ MOLINA, María Eugenia. ¿Es posible aumentar la satisfacción del cliente después de una queja?: La paradoja de recuperación del servicio en el comercio minorista. En: *Businees Review*. 2015. P. 54-69

<sup>12</sup> RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, Yadamy. DE LEÓN ROSALES, Lázaro. GÓMEZ FIGUEROA Olga. DIÉGUEZ METALLÁN, Evis. SABLÓN COSSÍO, Neyfe. Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la atención primaria de salud. 2015. P. 185-200

Por tal motivo es de suma importancia que las organizaciones, antes de realizar una inversión alta en instalaciones físicas, consideren las expectativas y necesidades de sus clientes con el fin de que su planta física no se convierta en un factor de insatisfacción<sup>13</sup>.

En Colombia el sistema obligatorio de calidad en salud, tiene como propósito lograr el máximo nivel posible de satisfacción, de acuerdo con las expectativas de los colombianos. La calidad de atención en salud se centra en 5 aspectos importantes: Accesibilidad, Oportunidad, Seguridad, Pertinencia o Eficacia y Continuidad. Todos estos aspectos conllevan a la formación de un sistema que permite identificar que tan bien se siente el usuario con la atención recibida por las IPS. También se ha evidenciado que es necesario realizar el análisis de satisfacción de los usuarios de forma periódica y controlada, involucrando no sólo a los usuarios sino también a los familiares y proveedores. De esta forma se garantizará un proceso de mejora continua en la organización y se desarrollará una adecuada administración y una mejoría en la venta de producto y/o servicios<sup>14</sup>.

En la atención en salud es necesario identificar cada uno de los procesos con sus respectivos clientes, tanto internos como externos. Esto garantiza que cada uno de las personas responsables de un servicio lo haga de buena forma y genere comodidad en los clientes externos. Al hacer la labor de manera óptima por parte del personal, se evitará que haya re-procesos durante alguna labor, creando comodidad en los usuarios. Hoy en día la satisfacción de los usuarios se ha utilizado como un indicador que permite hacer un análisis y seguimiento sobre la

---

<sup>13</sup> ZAMORA CHÁVEZ, Sara Carolina. Satisfacción sobre Infraestructura y la calidad de atención en la consulta Gineco-obstetricia de un establecimiento de atención primaria. En: Horiz Med. 2016. Vol16, no. 1, p. 38-47

<sup>14</sup> CHARRIS RAMÍRES, Milagro. Pinedo otálvaro, Jaime. Nivel de satisfacción del usuario de los servicios que se prestan en la consulta externa en la IPS Universitaria Paso B Juan Mina. Barranquilla. En: Biociencias. 2015. Vol10, no. 1, p. 27-35

estructura de la organización, es decir un mecanismo que posibilita saber la percepción de los clientes externos con los profesionales y/o clientes internos, ya que si se garantiza una buena comunicación y ética del profesional, se propagará una mejor percepción de buena atención al usuario, lo cual hará que se logre haciendo una mejor calificación<sup>15</sup>.

La calidad desde el punto de vista de la satisfacción al cliente se define como la aptitud de un producto o servicio que satisface las necesidades o expectativas de los usuarios. Actualmente se ha definido una metodología adoptada por muchos centros de salud que se enfoca en tres componentes macros: La Estructura, el Proceso y los Resultados. Estos tres componentes conllevan a tener resultados positivos dentro de la organización y gracias al análisis y a la metodología antes mencionada, aparece la calidad de la atención en donde lo que se busca es proteger y proporcionar satisfacción tanto a los usuarios internos como a los externos.

Realizar una adecuada evaluación de satisfacción traerá consigo mejoría en cada uno de los procesos que intervienen en la atención en salud, es decir, desde el ingreso del paciente hasta la salida en donde se puede evidenciar la calificación en todos los aspectos de atención de una IPS<sup>16</sup>.

Actualmente la satisfacción al cliente es una herramienta que permite a las organizaciones tener conocimiento de cómo se encuentra con respecto a lo que necesita y requiere el cliente. La relación empresa-cliente es fundamental para el progreso y estabilidad de la organización porque si la organización tiene un alto nivel de satisfacción al cliente, se puede por lo tanto garantizar un progreso de

---

<sup>15</sup> CHARRIS RAMÍRES, Milagro. Pinedo Otálvaro, Jaime. Nivel de satisfacción del usuario de los servicios que se prestan en la consulta externa en la IPS Universitaria Paso B Juan Mina. Barranquilla. En: Biociencias. 2015. Vol10, no. 1, p. 27-35

<sup>16</sup> GÓMEZ G, Wuilman E. DÁVILA L, Fanny J. CAMPINS R, Rafael A. COLMENAREZ D, Stefanny. Satisfacción del Usuario en la Emergencia del Hospital Central de Maracay. En: Revista de Salud Pública. Agosto, 2017. Vol21, no. 2, p. 86-96

competitividad y reconocimiento. Es por esto que se debe realizar un análisis de lo que realmente requiere el usuario y/o cliente y con los datos que arroje el estudio se debe garantizar que los altos mandos tomen decisiones para realizar un proceso de mejora. En Colombia se ha demostrado que existen problemas y obstáculos con respecto a la metodología de satisfacción al cliente ya que no se tiene claridad en el concepto, lo que trae como consecuencia que las evaluaciones que se realizan, se hagan no por voluntad expresa de las instituciones, sino por la necesidad de cumplir con las normas colombianas<sup>17</sup>.

Para considerar una buena atención enfocada en el cliente, se deben enseñar valores a los colaboradores, tales como respeto, responsabilidad, comprensión, honradez, información exacta, competencia, conveniencia etc., lo que seguramente redundará en excelentes resultados para con el cliente externo. Es necesario buscar la forma de acoplarse a las necesidades y expectativas de los clientes con el fin de garantizar que dicho cliente se quede con la institución y la lleve cada día a producir resultados positivos en la organización. La orientación hacia el cliente lleva a cada parte de la organización a buscar a diario, oportunidades de mejora. Se deben considerar no sólo los aportes que generan los clientes externos, sino también se deben considerar lo que dicen los clientes internos y/o colaboradores, ya que estos son los que tienen contacto directo con los usuarios<sup>18</sup>.

Es necesario saber que la percepción y satisfacción del usuario han sido fundamentales para identificar qué es lo que quiere realmente el consumidor y/o usuario, y es por esto que la calidad del servicio se ha vuelto tan importante en

---

<sup>17</sup> ORTIZ, Néstor. GALVIS, Elidía. Medición de la satisfacción de clientes en clínicas y hospitales de Bucaramanga y área metropolitana. En: Scientia et Technica Año XVI. Diciembre, 2011. no. 49, p. 92-97

<sup>18</sup> MOSQUERA ANANYER, Leonor. RIASCOS JORDAN, Yesica. Medición de la Satisfacción al Cliente del Servicio de Consulta Externa del Hospital San Jose de Tado. En: Universidad Católica de Manizales. Marzo 2015. p. 69

cualquier ámbito donde el actor principal es el usuario. Si se tiene claro qué es lo que está buscando el cliente sabremos como complacerlo y se podrá generar resultados positivos o de mejora en cada uno de los productos y/o servicios ofrecidos. El cliente podrá generar resultados tanto positivos como negativos los cuales implicarán la generación de una intencionalidad de recompra o de no compra. Todo esto impactará en el crecimiento de la organización de forma positiva o de forma negativa según sea el reconocimiento de cada uno de ellos con respecto al producto y/o servicio recibido<sup>19</sup>.

Es claro que los clientes dan cierta valoración a los servicios y productos que se ofrecen y que esta valoración se traduce en la percepción que el cliente tiene sobre un intercambio entre lo conseguido y lo que invirtió, lo cual se transmite boca oreja, es decir, por medio de recomendaciones de manera personal a amigos o familiares, o por medio de internet en páginas especializadas o redes sociales. Muchas personas califican los servicios o productos de las organizaciones, y esta valoración y recomendación que transmiten están estrechamente relacionadas con el nivel de satisfacción que experimentó el cliente una vez recibió el producto o servicio. Es sumamente importante que las organizaciones busquen herramientas para que sus clientes transmitan sus experiencias y satisfacción, ya que el boca oreja se considera más efectivo que la misma publicidad y tiene un gran impacto sobre la imagen de la organización ya que éste puede ser negativo o positivo de acuerdo de la valoración del cliente<sup>20</sup>.

Hoy en día las personas tienen un conocimiento muy amplio de cómo les gusta que los atiendan y cuáles son los modelos mínimos que se deben tener dentro de

---

<sup>19</sup> MORA CONTRERAS, Cesar Enrique. La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. En: REMark - Revista Brasileira de Marketing. 2011. Vol10, no. 2, p. 146-162

<sup>20</sup> MOLINER VELÁZQUES, Beatriz. GALLARZA, Martina G. GIL SAURA, Irene. FUENTES BLASCO, María. Causas y consecuencias sociales de la satisfacción de los clientes con hoteles. En: Cuadernos de turismo. Marzo, 2015. no. 36, p. 295-313

una institución para poder acceder al servicio. Es por esto que las empresas tienen que diseñar un modelo estratégico enfocado en la satisfacción al cliente, lo cual se logra en la medida en que las empresas entiendan que los usuarios no son solo números en una caja registradora, sino que son la razón de existir de la organización. Si se tiene claridad en esto, se generarán los modelos en cada parte de la organización que ayudarán a prestar una adecuada atención y servicio por parte del personal, lo que tendrá como consecuencia clientes satisfechos y una mejor capacidad para competir en el entorno comercial<sup>21</sup>.

Actualmente se ha venido evidenciando que los instrumentos de medición de satisfacción al cliente no están arrojando las conclusiones que se requieren para mejorar el producto y/o servicio dentro de la organización. Muchos de estos instrumentos son encuestas que generalizan cómo se sienten los usuarios o cómo está funcionando el sistema, olvidándose realmente de lo que se quiere saber. Es por esto que lo que se debe desarrollar son metodologías que permitan identificar lo que realmente quiere o necesita el cliente (necesidades-expectativas), en este caso el usuario. Si se desarrolla un modelo estratégico en el cual se pueda evidenciar lo que realmente quiere cada uno de los usuarios podría producirse una mejora en todo el programa y por lo tanto traer más personas interesadas en comprar el servicio y/o producto<sup>22</sup>.

Los modelos estadísticos o matemáticos son considerados metodologías importantes dentro del análisis de la calidad del servicio, debido a que éstos garantizan que se vea de forma más clara la conformidad o insatisfacción de cada uno de los clientes y/o usuarios. Hoy en día es necesario identificar cuál es la metodología que se debe aplicar ya que existen muchos mecanismos o software

---

<sup>21</sup> MELQUIADES AGUIRRE, Alexis Richard. OCON FLORIAN, Segundo Nicolás. Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en empresas de transportes. En: Universidad Privada del Norte. 2018. p. 23

<sup>22</sup> SÁNCHEZ QUINTERO, Jairo. Satisfacción Estudiantil en Educación Superior: Validez de su Medición. En: Universidad Sergio Arboleda. 2018. p. 139

que permiten medir, evaluar y mejorar la calidad de prestación del servicio. Es imprescindible tener claridad en ello y en el número de usuarios al que se les va a evaluar, con el fin de poder garantizar los elementos necesarios para el análisis de satisfacción que se quiere hacer en la organización. Adicionalmente, estos modelos permiten identificar el margen de error en las encuestas aplicadas y por ende saber si el servicio de satisfacción va por un buen camino<sup>23</sup>.

## **5.2 MARCO TEÓRICO**

### **5.2.1 SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

La satisfacción al cliente se ha convertido en el pilar de muchas organizaciones a la hora de vender un producto o servicio y más aún en aquellas donde el cliente interactúa con gran parte de la organización y donde conocer sus expectativas es vital para prestar un buen servicio. Es allí donde varios autores, entre ellos Bob E. Hayes, afirma que “podemos considerar que las necesidades y exigencias del cliente son aquellas características del producto o servicio que representan unas dimensiones importantes”<sup>24</sup>. Hayes da a entender al lector en su libro, que identificar aquellos aspectos del servicio que representan mayor relevancia para los clientes, permite actuar sobre dichos aspectos para que el impacto sea mayor y más eficiente.

La mayoría de las empresas, y más en países en vías de desarrollo, consideran que para alcanzar el éxito deben producir más, obteniendo altos volúmenes de

---

<sup>23</sup> VERGARA SCHMALBACH, Juan Carlos. QUESADA IBARGÜEN, Víctor Manuel. Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. En: Revista Electrónica de Investigación educativa. Marzo, 2011. Vol13, no. 1, p. 109-122

<sup>24</sup> HAYES, Bob E. Como medir la satisfacción al cliente. España: Editorial gestión 2000. p. 21-40



ventas, pero vender más no es sinónimo de éxito si los productos o servicios no tienen una buena calidad como dice D. Kieth Denton “la calidad y la productividad son dos factores de la misma ecuación, juntas equivalen a la satisfacción del cliente y el éxito de la empresa”<sup>25</sup>. Esta es una de las razones de este estudio, ya que la satisfacción del cliente se considera vital para el éxito de la clínica, donde entender las expectativas de los usuarios permitirá dar á lugar a procesos de mejora de los servicios aumentando la calidad de los mismos, lo que a su vez tendrá efecto en la satisfacción de futuros clientes y el éxito de la clínica.

Otra de las razones que ha motivado este estudio a medir la satisfacción al cliente, es la consideración errada según la cual, muchas empresas consideran la calidad como un estatus de lujo y en muchas ocasiones como aspectos inalcanzables reservados sólo para empresas de lujo que prestan servicios de lujo. Ésta es una interpretación errónea, tal y como se expone en varios libros donde se resalta que “en una prestación de un servicio el concepto de calidad no es sinónimo de lujo, ni de alcanzar un nivel superior en una categoría de producto. El servicio alcanza su nivel de excelencia cuando satisface las necesidades o la demanda de un grupo que ha sido seleccionado previamente”<sup>26</sup>. Por ende, es muy importante conocer las principales variables que satisfacen al cliente para enfocar el servicio en estas variables y lograr cumplir con las expectativas.

Otro de los propósitos de este estudio es mostrar al lector el papel que juega la calidad en las organizaciones, actuando como puente entre los mecanismos productivos de la empresa y lo que quiere obtener el cliente de ésta, tal y como lo plantea Jaime Varo en su libro “la función de la calidad es la traducción operacional, en herramientas y métodos de gestión, de la necesidad que tienen las

---

<sup>25</sup> DENTON D, Kieth. Calidad en el servicio a los clientes, como compiten las grandes compañías americanas en la revolución del servicio al cliente. Texas: ediciones Díaz de santos, s.a. 1991.

<sup>26</sup> La calidad en el servicio. Editorial Vértice.

empresas para ser competitivas, de ofrecer a sus clientes los productos que satisfagan sus necesidades, cubran sus expectativas y respeten su estructura de preferencias”<sup>27</sup> . Lo que precisamente se busca concluir en este estudio, es cómo se puede traducir el estado de satisfacción de los clientes en servicios, y cuya calidad represente mejor sus expectativas.

De igual forma, con éste estudio se busca analizar la satisfacción del cliente desde diferentes aspectos de la calidad del servicio prestado por la institución, como por ejemplo la limpieza de las habitaciones, la calidad de la alimentación y el trato del personal. Se incluyen estos aspectos, ya que calidad no es una característica aislada de un servicio o producto, tal y como lo dice José A Fdez. De Velasco “la palabra calidad toma una dimensión que engloba a todos los miembros de la empresa para la mejora de su productividad”<sup>28</sup>.

Es por ésta razón que éste trabajo examinará los aspectos que se consideran más importantes para el usuario en su estadía en las instalaciones de la clínica, particularmente en el área de hotelería y confort, aspectos que sin lugar a dudas se consideran de mayor relevancia no solamente para el cliente, sino también para las instituciones encargadas de vigilar el correcto funcionamiento del servicio.

También se busca conocer la opinión de los usuarios en cuanto a su percepción de calidad, con el fin de designar los recursos necesarios para la mejora de los aspectos que no fueron bien calificados por ellos. Esto evitará que se destinen recursos a aspectos que estén bien y no requieran ningún plan de mejoramiento. “El recurso financiero es un bien limitado y escaso por lo que las organizaciones deben saber en que invertirlo, logrando ser eficientes en sus planes de mejora

---

<sup>27</sup> VARO, Jaime. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios, un modelo de gestión hospitalaria. España: Editorial Diaz de santos, s.a. 1994

<sup>28</sup> FERNANDEZ DE VELASCO, José A. GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL, CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, CALIDAD TOTAL. Madrid: editorial Esic, 1994.

obteniendo los mejores resultados con los recursos que tiene la organización disponible”<sup>29</sup>. Por ésta razón es vital conocer lo que el cliente espera de la organización cuando éste entra en contacto con la misma para poder mejorar los aspectos que él considera importantes, y así poder mejorarlos utilizando los recursos disponibles, los cuales seguramente serán limitados.

Dado que los clientes de la clínica no perciben el ciclo completo del servicio hasta que éste termina, basta con que un solo aspecto de dicho ciclo del servicio salga mal para que toda la experiencia se eche a perder. Así lo afirma Vanesa Pérez en su libro: “en la mayoría de los casos el cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume, así el servicio recibido se convierte en el elemento diferenciador de las empresas respecto a su competencia”<sup>30</sup>.

Por tal motivo y para ser más precisos, éste proyecto enfatiza en la aplicación de la encuesta una vez el servicio de hotelería haya concluido, momento en el cual el usuario tiene presente todo el ciclo del proceso y puede mencionar cuáles fueron sus fallas.

Las encuestas permiten recolectar información importante y específica desde el punto de vista del actor principal de la vivencia]: el cliente, quien fue quien vivió la experiencia de primera mano. Como punto clave del éxito de una encuesta, aparte de estar bien estructurada con respuestas concretas, está el tema de la oportunidad, de que se aplique lo más pronto posible a la finalización del ciclo del servicio. Autores como Livio Grasso expone ideas en su libro respecto a las encuestas: “la encuesta permite obtener datos de manera más sistemática que otros procedimientos de observación, hace posible el registro detallado de los

---

<sup>29</sup> GARCÍA FARIÑAS, Anai. ÁLVAREZ PÉREZ, Adolfo Gerardo. pautas conceptuales para futuros estudios nacionales de la eficiencia en los servicios médicos primarios. En: Revista cubana de salud pública. Junio de 2006. Vol.32, no. 2, p. 158-163

<sup>30</sup> PEREZ TORRES, Vanesa Carolina. Calidad total en la atención al cliente. España: Editorial Ideas Propias, 2007

datos al estudiar una población a través de muestras con garantías de representatividad<sup>31</sup>.

Para la apropiada lectura de este proyecto es importante definir qué es satisfacción y qué es insatisfacción. Por satisfacción comprendemos que es un sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o se ha cubierto una necesidad. La insatisfacción la definimos como un sentimiento inferior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas. Es importante aclarar que ambos factores no necesariamente están perfectamente correlacionados negativamente, es decir que en la ausencia de insatisfacción no se puede asumir que exista satisfacción. Esto se denomina teoría dual de factores y se debe analizar cada caso en particular.<sup>32</sup>

Las encuestas por si solas no dicen nada. Son una gran cantidad de valoraciones cualitativas o cuantitativas con respecto a las características o factores de un servicio o producto, pero el correcto análisis de estos datos permite averiguar qué opinión y evaluación hacen los clientes del servicio, generando información valiosa que permite desarrollar procesos a favor del cliente, haciendo que la gestión de la empresa sea más efectiva a la hora de entender y satisfacer las expectativas de los clientes, modificando los procesos errados o que están marcando un impacto negativo en los clientes. Es de vital importancia que la interpretación de estos datos se haga de manera correcta para que las estrategias creadas sean asertivas<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> GRASSO, Livio. Encuestas elementos para su diseño y análisis. Argentina: Editorial Encuentro, 2006

<sup>32</sup> SETÓ PAMIES, Dolors. de la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Madrid: Editorial ESIC, 2004

<sup>33</sup> MOLINA MORREJON, Víctor Manuel. CORONA SANDOVAL, Enrique. La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. En: Universidad autónoma de Coahuila, 2018

Es claro que, para el sistema de gestión de la calidad, las empresas deben buscar herramientas que permitan identificar las expectativas que los clientes tienen sobre su producto o servicio. Esto les permitirá, a través de los procesos, transformar insumos en productos y servicios que satisfagan dichas expectativas. Dado que éstas expectativas se transforman constantemente, es oportuno que la empresa identifique estos cambios y ajuste estos procesos para satisfacer dichas perspectivas. Una herramienta que permite identificar las diferencias entre las expectativas y la satisfacción del cliente es, el modelo SERVQUAL el cual por medio de dos formularios valora cinco (5) dimensiones claves como son: Confiabilidad, Elementos tangibles, Capacidad de Respuesta, Responsabilidad y Empatía<sup>34</sup>

SERVQUAL permite identificar la percepción que tiene el cliente sobre la calidad del servicio y también permite identificar qué aspectos del ciclo tienen mayor relevancia, desde el punto de vista del cliente. Este modelo permite tener un concepto amplio de qué espera el cliente de la organización ya que las cinco (5) dimensiones abarcan prácticamente todos los aspectos del servicio, evalúa el talento humano, el aspecto físico de las instalaciones, los temas de profesionalismo y temas de calidad humana como por ejemplo la dimensión de la empatía, aspecto clave en la prestación de servicio de salud. La empatía con el paciente es vital, ya que aparte del conocimiento académico que debe tener todo el talento humano para desarrollar con éxito su trabajo en el sector de la salud es esencial que éstos se pongan en la posición del paciente, aportando un aspecto más a la prestación del servicio.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> TORRES SAMUEL, Maritza. VÁSQUEZ STANESCU, María Luisa. Modelos de evaluación de la calidad del servicio caracterización y análisis. México: Editorial Compendium, 2015.

<sup>35</sup> MURILLO MORENO, Marysela Coromoto. Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la escala SERVQUAL. En: Revista Visión General. Diciembre 2007. Vol6, no. 2, p. 269-297

Este análisis se centrará en la quinta brecha del modelo SERVQUAL, por lo que se intentará demostrar qué tanta diferencia hay entre la media de las puntuaciones dadas a las 5 dimensiones evaluadas por el cliente, respecto a lo que él tiene como expectativa de lo que espera recibir de la clínica, y la calificación del servicio una vez éste lo haya recibido. Este estudio le permitirá a la organización conocer lo que los clientes esperan recibir de la institución y lo que realmente recibieron. Con ésta información la organización podrá tomar acciones correctivas en las dimensiones donde la diferencia entre la percepción y la calificación del servicio fue muy baja, ajustando el servicio al nivel de calidad que el cliente espera recibir de la organización<sup>36</sup>

Tradicionalmente en el sector de la salud, la calidad del servicio ha sido evaluada desde la perspectiva de los médicos y esto ha ocasionado una gran distorsión respecto a los criterios de evaluación debido a que el personal médico, al no contar con el conocimiento apropiado para evaluar la calidad del servicio desde todos los aspectos que debe abarcar, generalmente se concentra en aspectos técnicos y científicos, dejando por fuera aspectos fundamentales como las instalaciones o la empatía del personal. Por esta razón el modelo SERVQUAL se ha convertido en una herramienta fundamental, ya que permite conocer desde la perspectiva del cliente lo que es el verdadero significado de calidad.<sup>37</sup>

Es importante para la comprensión de éste trabajo, hacer una breve aclaración de cada una de las 5 dimensiones en las que se pretende evaluar, tanto las expectativas, como la percepción de calidad del cliente.

---

<sup>36</sup> ROBLEDO, Marco Antonio. Una aplicación del modelo SERVQUAL de la calidad del servicio a la industria del transporte aéreo. En: *Apers de Turisme*. 2015. P. 117-135

<sup>37</sup> LOSADA OTÁLORA, Mauricio. RODRÍGUEZ OREJUELA, Augusto. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. En: *cuadernos de Administración* 2007. Vol20, no. 34

La primera dimensión analiza la Confiabilidad, la cual algunos autores definen como “la capacidad para brindar el servicio prometido de forma precisa y digna de confianza”<sup>38</sup> . Es decir que la organización debe procurar que sus servicios estén diseñados de forma tal que garanticen la ausencia de errores, certificando el profesionalismo de sus servicios y asegurando resultados óptimos y confiables que ayuden a la solución de los problemas por los cuales los pacientes ingresan a al centro de salud.

Por otro lado, tenemos el concepto de Responsabilidad, el cual autores como Duque definen como” seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza”. Esta dimensión está más relacionada con el concepto de profesionalismo del talento humano que presta el servicio y está en constante contacto con los clientes. Se basa en transmitirle confianza al paciente, que sienta que está en buenas manos, transmitir credibilidad a la hora de hablar, y ser cortés en su trato con el paciente. Este tema es supremamente importante para las empresas del sector salud, puesto que esto podría afectar la credibilidad de toda la organización ya que, si los empleados no transmiten una imagen de profesionalismo al cliente, éste pensara que la institución no está preparada para tratar los problemas por los cuales asistió al centro de salud<sup>39</sup>

En los servicios de salud es necesario tener claro que se está tratando con personas que tienen algún problema bien sea físico o mental, que no les permite tener una vida normal. Por lo tanto, requieren que no sólo sean muy profesionales a la hora de resolver sus problemas de salud, sino que también debe existir un

---

<sup>38</sup> SÁNCHEZ CRUZ, Arlet Abigail. ORDUÑA CARLOS, María Dalia. ÁLVAREZ HERNÁNDEZ, José Gerardo. Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. México: Innovaciones de negocios, 2018

<sup>39</sup> DUQUE OLIVA, Édison Jair. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Bogotá DC: Revista Innovar, 2005.

compromiso o muestra de interés por parte de todos los empleados para el cuidado y atención personalizada. Esta dimensión se denomina Empatía y allí es donde la empresa debe tener la capacidad instalada y el personal médico adecuado para brindar a sus usuarios un servicio individual, aplicando las soluciones específicas a cada problema, dando el nivel de servicio requerido a cada caso en particular y evitando tomar acciones generalizadas, tratando a sus pacientes como sólo un proceso más<sup>40</sup>.

El talento humano debe estar capacitado para poner todo su conocimiento y experiencia al servicio de los pacientes y la mayoría de las organizaciones se preocupan por tener lo mejor de lo mejor, y que tengan la mejor hoja de vida. Está claro que este tema es muy importante, tal y como lo describen las anteriores dimensiones, pero nada de esto se puede materializar sin la cuarta dimensión, que es la Capacidad de Respuesta. Ésta se define como la disposición para ayudar a los clientes y prestarles un servicio rápido, lo cual quiere decir que si el talento humano no tiene disposición para realizar su trabajo, no es posible prestar un buen servicio aunque se tengan los conocimientos para llevarlo a cabo. Las personas encargadas de atender deben ser personas con buena disposición, pro activas, con intenciones de ayudar a los pacientes a salir adelante en sus quebrantos de salud<sup>41</sup>

Por último, se hace referencia a los Elementos Tangibles, lo que corresponde a la apariencia y estado de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales para la comunicación. Es esencial y de suma importancia que la organización se preocupe porque sus instalaciones físicas estén limpias, sus equipos sean

---

<sup>40</sup> SCHNEIDER benjamín, WHITE Susan s. Service Quality. Estados Unidos. Sage Publications. 2004.

<sup>41</sup> WARKENTIN merrill. Trends and research in the decision sciences. Estados Unidos. Pearson Education, 2014.



actualizados constantemente, las camas donde se hospedan los pacientes sean cómodas, y su personal mantenga una apariencia física apropiada acorde con la función que desempeña dentro de la organización. Estos aspectos son especialmente sensibles en el caso de la clínica, donde los usuarios pasan días o semanas dentro de la institución, lo que puede producir un gran impacto sobre la percepción de la calidad del servicio puesto que afecta directamente su comodidad<sup>42</sup>

Al analizar estas 5 dimensiones se puede identificar dónde se encuentran las principales falencias organizacionales que afectan de manera negativa la percepción de la calidad del servicio prestado que tienen los usuarios. Se podrá analizar dimensión por dimensión, tal y como lo plantean los autores Duque y Parra en su texto: “al tener las 5 dimensiones de evaluación, se dan cuenta que existe una discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa”<sup>43</sup>. Esto determinará la percepción que tienen los usuarios sobre el ciclo de servicio, basados en estos 5 aspectos y arrojará la información para sentar las bases para futuros planes de mejora.

Aunque este artículo ha hecho énfasis en las ventajas que tiene para la organización el conocer las expectativas y la percepción que tienen los clientes sobre el servicio prestado, no se puede dejar a un lado el hecho de que esto es también un requisito exigido por el gobierno, como así lo expresa en un libro el Doctor Carlos Kerguelén: “la reforma del sector en la década de los noventa, que creó el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), mediante la ley

---

<sup>42</sup> LEWLYN L. R. RODRIGUEZ, y otros, y otros. *Servicie Quality Measurement* .Hamburg. Anchor Academic Publishing, 2013.

<sup>43</sup> DUQUE Édison, DÍAZ Jair, PARRA María Catalina. *Análisis de los modelos de medición percibida del servicio aplicados en la industria de la hospitalidad*. Bogotá DC. Perspectiva Empresarial .2015.

100 de 1993, contempló la calidad como un atributo fundamental de la atención integral en salud que se le brinda a la población”<sup>44</sup>. Ésta es quizás unas de las razones de mayor peso para el estudio de la calidad en una institución que presta servicios de salud, ya que, para su habilitación, son necesarios mecanismos enfocados en mejorar la calidad de los servicios.

Los clientes que han tenido malas experiencias con la prestación de un servicio, tienen una alta probabilidad de transmitir ésta información a otras personas, dentro de las que se encuentran potenciales clientes que llegarán a la institución con cierto grado de predisposición, lo que sin lugar a duda dificultará el ciclo de servicio. De esto se han dado cuenta las empresas, y es por esto que hoy en día no se busca vender sólo un servicio, sino que también se busca vender una experiencia que satisfaga las necesidades de los clientes, y que estos por un lado se vuelvan clientes fieles a la organización y hablen de forma positiva acerca de la experiencia que tuvieron. Esto sin lugar a dudas se considera la mejor publicidad que puede tener una organización ya que atrae a potenciales clientes y mejora la imagen que la comunidad tiene de la misma<sup>45</sup>.

Cuando se habla de un servicio, debemos entender que éste es afectado por un número considerable de variables que causan que el resultado esperado no siempre sea el mismo, lo que ocasiona que no en todos los servicios prestados se logre satisfacer al cliente y por ende no se cumpla con la calidad prometida al usuario. Es por esto que una herramienta como ésta busque ayudar a la institución a estandarizar sus procesos e identificar fallas, para que sus ciclos de servicios sean homogéneos y logren efectos de satisfacción similares en sus clientes. Así lo afirman autores en libros como Garantía de Calidad en Salud “la calidad

---

<sup>44</sup> KERGUELÉN BOTERO Carlos Alfonso Calidad en salud en Colombia, los principios. Bogotá DC. Scripto LTDA. 2008.

<sup>45</sup> MALLO, AMAIA BAÑALES. Satisfacción y calidad del servicio: conceptos y relación: la creación de valor para el cliente como una ventaja competitiva. España. Editorial Academia Española, 2012.

cuidadosamente controlada, mediante mecanismos claramente definidos y bien reglados, la debe percibir el cliente en forma de un servicio o producto satisfactorio. Éste efecto debe ser repetitivo en los clientes todas la veces que lo soliciten o reciban este producto o servicio”<sup>46</sup>.

Aunque se considera que las instituciones dedicadas a la prestación de servicios de salud no se rigen por las condiciones de oferta y demanda por las que se rigen la mayorías de las empresas, éstas instituciones tienen como competencia empresas dedicadas a prestar servicios similares y compiten por atraer a los mismos clientes. Es claro que la incursión de nuevas instituciones que se dediquen a lo mismo en el futuro es una amenaza latente que la organización no debe dejar de lado. Otros estudios como el realizado por investigadores de la Universidad de Juárez Autónoma de Tabasco coinciden con esta afirmación “La calidad del servicio es determinante para la permanencia de las organizaciones en los contextos globalizados y cuando nos referimos a la salud es definitivo para el desarrollo humano”<sup>47</sup>. De igual manera un servicio de mala calidad puede llevar a que aún sin la existencia de competencia, ésta no sea capaz de perdurar en el tiempo.

Dadas las preocupaciones, tanto de las empresas como del gobierno, por prestar un servicio cada vez mejor, que cumpla al menos con los estándares mínimos exigidos por la ley, es necesario el estudio permanente de las necesidades y expectativas de los clientes, las cuales con el tiempo se modifican de acuerdo a sus experiencias con las organizaciones, los cambios culturales o nuevas técnicas de tratamiento. Por lo tanto las organizaciones deben estar atentas a estos

---

<sup>46</sup> MALAGÓN LONDOÑO Gustavo, GALÁN MORERA Ricardo, PONTÓN LAVERDE Gabriel. Garantía de calidad en salud. Bogotá dc. Medica Panamericana. 2006.

<sup>47</sup> RAMIREZ MARTINEZ miguel ángel, PRIEGO HERNÁNDEZ óscar, ARMENTA RAMIREZ Aida Beatriz. La calidad de los servicios en instituciones del sector salud. Mexico. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. 2016.

cambios para que puedan ajustar sus procesos a las nuevas tendencias y no se queden en el pasado. Artículos de revistas dedicadas al sector de la salud afirman que “en un contexto internacional de intensas trasformaciones sociales, políticas, económicas, demográficas y epidemiológicas, una de las principales preocupaciones de los gobiernos de los países, es reformar sus sistemas de salud para responder más eficientemente a las necesidades de la población<sup>48</sup>.”

### **5.3 MARCO HISTÓRICO**

La preocupación por la calidad de los servicios prestados en la actualidad se remonta etimológicamente a la palabra de origen latín *Qualitas*, que significa “la perfección”. Éste es un concepto antiguo y ha sido un motivo de preocupación permanente<sup>49</sup>. Hoy en día esto no solo es un concepto, sino también un modelo que a medida que pasa el tiempo lo han tratado de acomodar a cada organización. Con esto se logra garantizar que se tenga una adecuada identificación, control y seguimiento de los procesos que interactúan con clientes y/o usuarios. Todo esto permite generar acciones y controles de mejora, lo que implica que no se presenten los mismos errores, durante la atención en los servicios prestados por la organización.

Donabedian en 1984 introdujo la teoría de sistemas que evalúa estructura, proceso y resultados, adoptada como base en el IMSS, para desarrollar el Sistema de Evaluación Integral y Mejora Continua de la Calidad de la Atención Médica, a través de la identificación y solución de los problemas que la afectan y la

---

<sup>48</sup> DOMÍNGUEZ DEL OLMO JAVIER, OTROS. . Estrategias para la mejora de la calidad de los servicios de salud: aportación de la medicina familiar (2 parte). Sevilla. s.n. 2002.

<sup>49</sup> RIOS Adriana marcela, BARRETO Andrés Felipe. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales san Antonio de chía y santa rosa de Tenjo, marzo de 2016. Universidad de ciencias aplicadas y ambientales. Bogotá. 2015.

reingeniería de los procesos ineficientes o con baja calidad<sup>50</sup>. Donadebian define de la forma más adecuada lo que es calidad en salud, bajo cuatro pilares o estructuras que hoy en día son relevantes para la construcción de una excelente atención en cualquier centro de atención en salud. El autor se basa, primero en las características de las instalaciones físicas, segundo el personal que atiende directamente a los usuarios, tercero el material de consumo y por último la organización. Si se realiza una adecuada identificación de estos 4 pilares se logrará que el personal realice una apropiada intervención con el usuario y por ende, se tendrán resultados positivos.

La gerencia del servicio es un modelo de gestión el cual representa un esfuerzo para reforzar el sistema de salud de las instituciones prestadoras de salud IPS. Las instituciones de salud se clasifican según su capacidad resolutive ante las necesidades y exigencias de los problemas de salud de cierta población y es por ello que se ha vuelto necesario contar con un modelo que pueda identificar si cada centro de salud es capaz de garantizar a los usuarios unos estándares mínimos (accesibilidad, oportunidad, seguridad y equidad).

La organización mundial de la salud desde el 2007 realiza un consejo sobre la atención en salud, con el fin de resaltar e identificar dichos estándares. Estos se centran en que debe ser un modelo íntegro que debe ser acogido por varios países a nivel mundial <sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> AGUIRRE GAS Héctor Gerardo. . Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica.Medigraphic (<http://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2008/cc082o.pdf>.),mexico .01 de Abril de 2008.

<sup>51</sup> CASTANO DIAZ Katherine, OTROS. Calidad de atención de salud percibida por los usuarios de consulta externa en la IPS asistencia en servicios de salud integrales del municipio de Tuluá valle. Universidad Católica de Manizales. Manizales .2015.

La región de América Latina y el Caribe ha hecho avances notables en el campo de la salud en los últimos años. Sin embargo, la desigualdad y la exclusión siguen siendo grandes desafíos para mejorar aún más los resultados y ayudar a la región a alcanzar los objetivos de desarrollo del milenio, un conjunto de objetivos sociales claves acordados por 189 países. Cabe resaltar que se están haciendo esfuerzos de gran índole que garanticen un modelo óptimo en el cual todas las personas, sin importar su rango socioeconómico, puedan acceder a un servicio salud óptimo. Actualmente los gastos en salud han venido aumentando y esto influye drásticamente en las acciones políticas de cada gobierno. Es por ésta razón, que se deben desarrollar metodologías que permitan lograr objetivos y facilitar seguimiento a estas personas. Esto implicará crear un servicio de salud accesible, oportuno, seguro y equitativo<sup>52</sup>.

Asegurar el derecho a salud de calidad es requisito para acortar las brechas poblacionales y reducir la pobreza y la desigualdad en Colombia. No obstante, los diversos intentos por mejorar la calidad de los servicios de salud es aún una necesidad muy sentida en el país. En el 1993 el Ministerio de Protección Social, mediante la ley 100 de 1993, creó el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) como un sistema de participación pública y privada que brinda servicios de calidad bajo los principios de la equidad, universalidad, integralidad y libre elección<sup>53</sup>. El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad tiene como objetivo proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

---

<sup>52</sup> AZEREDOMauro. <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/NEWS/0,,contentMDK:20191754~pagePK:64257043~piPK:437376~theSitePK:4607,00.html>. News and Broadcast. Estados unidos. 13 de Abril de 2004.

<sup>53</sup> PEREZ PULIDO Miguel Osvaldo. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Universidad de Santander. Bucaramanga. 2018.

Según el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, es necesario contar con un equipo interdisciplinario óptimo, es decir, contar con profesionales idóneos que puedan garantizarles a los usuarios un modelo accesible y equitativo. Este también hace referencia a los siguientes cuatro componentes importantes: Habilitación, Auditoria, Acreditación y el Sistema de Información para la Calidad en Salud, Decreto 1011 de 2006. Todo esto con el fin de contar con las herramientas apropiadas para el mejoramiento permanente de la calidad en todos sus ejes de atención<sup>54</sup>.

De acuerdo a la ley 100 de 1993 (por la cual se crea el sistema general de Seguridad Social en Salud) y la ley 1438 de 2011 (por la cual se reforma el SGSSS – en sus artículos 111,112 y 113), se aborda el sistema de evaluación y calificación de direcciones territoriales de salud, EPS e IPS. Además, como la articulación del sistema de información integrado al sector salud en estos principales artículos, nos enseña la necesidad de implementar una herramienta de medición la cual nos evalúa los indicadores de satisfacción del usuario para plantear planes de mejoramiento continuo, cabe entonces resaltar que el modelo propuesto por el Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS identifica la necesidad de contar con un modelo y/o herramienta de seguimiento de satisfacción del usuario. Esta herramienta, denominada SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario) es creada por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, con la cual se quiere garantizar que se tenga una adecuada identificación, seguimiento y mejora permanente de la prestación de servicios en salud. Este modelo cuenta con una fuente muy importante de información el cual se integra en Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Con esos 5 componentes se les dará cumplimiento a los usuarios

---

<sup>54</sup> MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL.

<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Sistema-Obligatorio-Garant%C3%ADa-Calidad-SOGC.aspx..Bogota>. [En línea] 02 de Abril de 2019.

de sus deberes y derechos durante su estancia en cualquier institución prestadora de salud<sup>55</sup>.

Es de suma importancia definir cada uno de los componentes nombrados anteriormente, para así poder garantizar una adecuada estructura de la herramienta de medición y mejora constante de la IPS<sup>56</sup>.

- P (Peticiones): Solicitudes o requerimientos que se presentan ante una entidad con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.
- Q (Quejas): Manifestación por medio de la cual se pone en conocimiento a una entidad o institución, conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, cometidos por un funcionario de la misma, en el ejercicio de sus funciones.
- R (Reclamos): manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por una entidad o institución, o el incumplimiento o irregularidad de algunas de las características de productos o servicios ofrecidos por la misma.
- S (Sugerencia): es la propuesta o consejo que realiza un usuario para que una entidad o institución mejore la prestación de sus servicios y productos.
- F (Felicitación): Opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada, o un servicio o persona en particular.

---

<sup>55</sup> MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL.

[[https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION\\_4028\\_de\\_1996.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION_4028_de_1996.pdf). Bogotá. [En línea] 01 de Noviembre de 1996

<sup>56</sup> MONARES RIANO Sandra Viviana, GOMEZ RUIZ Margiury, VILLATE LEMOS Julio Andres. Medición de satisfacción del usuario para cada uno de los servicios habilitados por la empresa Imhotep ips sas. 2017. Universidad de Santander. Bucaramanga. 2017.



Es necesario saber que todo este sistema generará mejoras en todo el proceso de atención en salud, desde que el usuario ingresa a la institución hasta que se le da el egreso. Allí la persona podrá evidenciar sus manifestaciones, solicitudes y requerimientos, los cuales ayudarán a que la organización tome conciencia con respecto a lo que cree que no genera valor agregado, y poder así desarrollar acciones de mejora. Es por esto que en las instituciones prestadoras de servicios de salud es de vital importancia contar con un sistema de información al usuario, el cual le permitirá contar con una persona encargada de analizar y hacer la adecuada gestión de cada una de las solicitudes o requerimientos que ingresan a la clínica.

#### **5.4 MARCO INSTITUCIONAL**

La Clínica El Prado, Instituto Especializado en Salud Mental, IMES LTDA., surgió en junio de 1998, ante la necesidad de cubrir de una manera adecuada la demanda para el tratamiento para el creciente número de pacientes con enfermedades mentales. La inquietud surgió de un grupo de cuatro (4) psiquiatras y un (1) médico especialista en Gerencia para la salud pública, quienes conformaron una empresa limitada, con aportes individuales:

- Liliana Salazar Salazar – Psiquiatra
- Oscar José Cabrera Erazo – Psiquiatra
- Alberto Pérez Medina – Psiquiatra
- José Fernando Castrillón – Psiquiatra
- Fredy Wilson Barrera Franco – Médico Especialista en Gerencia para la Salud Pública.

El Instituto Especializado en Salud Mental, IMES LTDA., fue inaugurado el 10 de julio de 1998, ofreciendo los servicios de hospitalización y consulta externa, con

instalaciones ubicadas en la calle 16 norte No. 14 – 50 de la ciudad de Armenia, y fueron adecuadas como una Institución Prestadora de Servicios, IPS, especializada en salud mental de segundo nivel de atención, de acuerdo a los requisitos esenciales planteados por el Ministerio de Salud.

Actualmente lleva en funcionamiento 19 años y es reconocida en la región como una entidad modelo y líder en salud mental, gracias a los resultados de la experiencia, la filosofía que los orienta y la calidad de sus servicios.

La IPS está altamente capacitada y actualizada en las últimas tendencias de tratamientos para pacientes con enfermedades mentales. Gracias a la experiencia de 20 años de trabajo en la región, ésta IPS está en condiciones de prestar un servicio de alta calidad, para responder a sus necesidades y expectativas inmediatas.

La Clínica el Prado, Instituto Especializado en Salud Mental, IMES LTDA., ofrece una atención oportuna y humana guiada por los más altos estándares de calidad en salud y con instalaciones modernas para el servicio y comodidad de sus pacientes.

Para la elaboración de esta investigación se contó con el consentimiento de la gerente Liliana Salazar Salazar que se encuentra en el e Anexo B

#### **6.4.1 Portafolio de servicios.**

- Consulta prioritaria de psiquiatría.
- Hospitalización en psiquiatría general.
- Unidad de psiquiatría infantil.
- Unidad de atención en drogadicción.
- Programa de hospital día.
- Psiquiatría de enlace.
- Consulta de Psiquiatría.

- Consulta de Psicología.
- Psicoterapia individual.
- Psicoterapia de pareja y familia
- Pruebas psicológicas.
- Terapia ocupacional.
- Trabajo social.

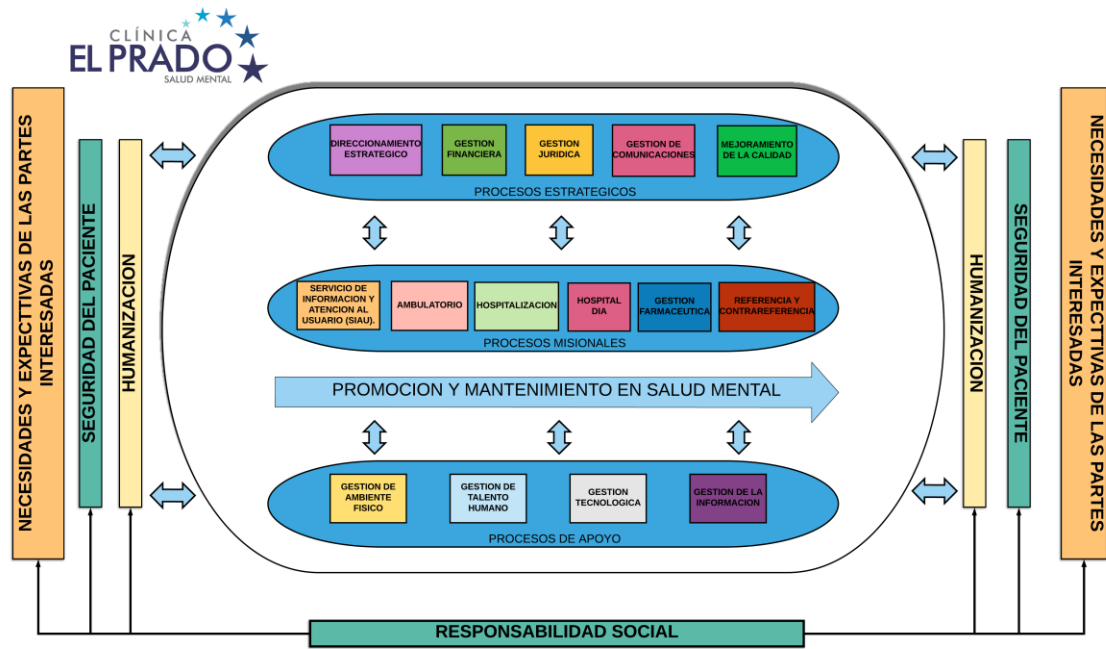
**6.4.2 Misión.** Somos una IPS especializada en el diagnóstico y tratamiento sindrómico de trastornos mentales con un equipo interdisciplinario, trabaja en búsqueda del mejoramiento continuo.

**6.4.3 Visión.** En el 2023 seremos una IPS acreditada en salud que prestará servicios accesibles en prevención, diagnóstico y tratamiento sindrómico de los trastornos mentales, con equipos interdisciplinarios especializados que impacten los resultados en salud y rentabilidad.

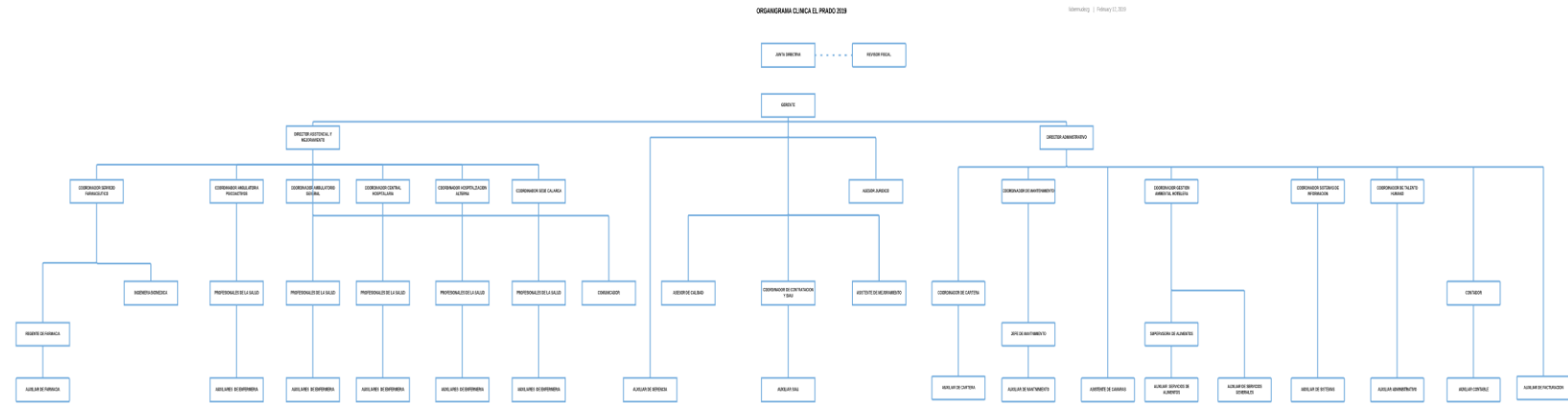
**6.4.4 Objetivos estratégicos.**

- Mejorar la calidad de atención en salud a niveles superiores.
- Mejorar la accesibilidad de nuestros servicios y productos para nuestros clientes empleando nuevas tecnologías.
- Establecer nuevos productos y/o servicios rentables para la organización.
- Establecer nuevos equipos interdisciplinarios más competentes y especializados que impacten los resultados en salud.
- Encontrar sistemas de medición e identificación de impacto de los servicios de la clínica que colaboren en la mejora de salud del paciente.
- Mejorar la rentabilidad de la organización.

### 6.4.5 Mapa de procesos.



#### 6.4.6 Estructura organizacional.



#### **6.4.7 Bondades.**

- Servicio médico con personal altamente calificado.
- Servicio personalizado a los pacientes.
- Capacitación permanente del talento humano en servicio y calidad.
- Área especializada en la atención al usuario.
- Ubicación estratégica en el polo de desarrollo del sector salud en la región.
- Infraestructura moderna, diseñada para la comodidad y seguridad de los usuarios.

La Clínica El Prado cuenta con unos valores y un modelo de atención que permite el despliegue del sistema de gestión de forma adecuada.

#### **6.4.8 Valores institucionales.** Respeto, Compromiso y Responsabilidad

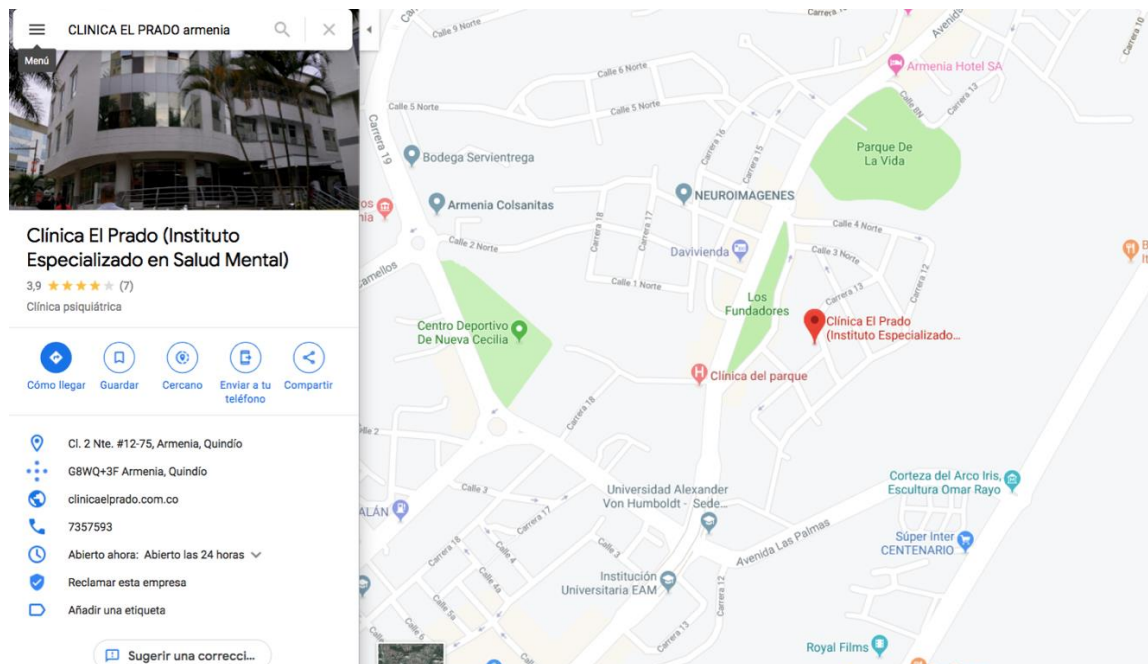
#### **6.4.9 Modelo de Atención (AEIOS).**

1. Amable
  - a. Programa de humanización
  - b. Sistema de atención al usuario
  - c. Consentimiento informado
  - d. Bienestar Social
2. Efectivo
  - a. Adopción de guías de práctica clínica basadas en la evidencia por grupos sintomáticos en salud mental especializada y patologías más frecuentes por medicina general
  - b. Escalas clínicas
  - c. Evaluación de reingresos hospitalarios por programas.
3. Innovador
  - a. Estructurar programas por grupos sintomáticos.

- b. Estructurar servicios de telemedicina para psiquiatría
  - c. Estructurar investigación
  - d. Realizar educación farmacéutica.
4. Oportuno
- a. Garantizar citas médicas oportunas
  - b. Controlar los tiempos de espera
  - c. Garantizar toma y reporte de laboratorios
  - d. Control de las remisiones
5. Seguro
- a. Programa de seguridad del paciente
  - b. Gestión del riesgo.
  - c. Programa de auditoria clínica
  - d. Sistema de seguridad en el trabajo.

La Clínica El Prado cuenta con 5 sedes: Consulta Externa, Central Hospitalaria, Hospitalización Alterna SAS, Hospitalización Alterna Sección F y Hospitalización Sede Calarcá. En cada una de estas sedes se cuenta con un personal idóneo para la adecuada prestación de los servicios relacionados con la salud mental.





## 5.5 MARCO NORMATIVO

Norma y/o ley	Objetivo
Constitución Política de Colombia Artículo 48 y 49.	<p>Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la seguridad social. El estado, con la participación de los particulares, ampliará progresivamente la cobertura de la seguridad social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que determine la ley. La seguridad social podrá ser prestada por entidades públicas o privadas, de conformidad con la ley”.</p> <p>Artículo 49: La atención de la salud y el</p>



	<p>saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.</p>
Ley 100 de 1993	<p>Por lo cual se crea el Sistema de Seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Artículo 159: Garantías de los Afiliados. Se garantiza a los afiliados del sistema de seguridad social en salud, la debida organización y prestación del servicio público de salud.</p> <p>Artículo 198: Información a los usuarios. Las IPS deben garantizar un adecuado sistema de información de sus servicios y atención a los usuarios, mediante la implementación de una línea telefónica abierta con atención permanente 24 horas.</p> <p>Artículo 199: Información de los usuarios. El Ministerio de Salud definirá normas de calidad y satisfacción del usuario, pudiendo establecer medidas como tiempos máximos de espera por servicios y métodos de registro en listas</p>

	de espera de acuerdo con las patologías y necesidades de atención del paciente.
Decreto 2232 de 1995	Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995, en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
Decreto 2309 de 2002	Por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención de salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Decreto 1011 de 2006	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención de salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Decreto 19 de 2012	Ley anti-tramites. Iniciativa gubernamental que establece las directrices fundamentales de la política de racionalización de trámites, que guían las actuaciones de la administración pública en las relaciones del ciudadano empresario con el estado en sus diferentes niveles para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.
Resolución 2003 de 2014	Por el cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de

	Servicios de Salud y de habilitación de Servicios de Salud.
Resolución 256 de 2016	Por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.
Resolución 2542 de 1998	Por la cual se reglamenta el sistema integral de información para el sistema general de seguridad social en salud – SIIS.
Decreto 1757 de 1994 – Aclarado por el Decreto 1616 de 1995	Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a la estipulado en el numeral 1 del artículo 4 del decreto-ley 1298 de 1994
ISO 10002:2014 Satisfacción del cliente y Gestión de Reclamaciones	Ofrece la guía necesaria para instalar su propio sistema de gestión de reclamaciones, lo que ayuda a identificar las reclamaciones, sus causas y como eliminarlas.
ISO 10004:2012	Gestión de la Calidad, satisfacción del cliente y directrices para el seguimiento y la medición.

## **6. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **6.1 FUENTE DE INFORMACIÓN**

Para el desarrollo de esta investigación se requieren de dos fuentes de información. La primaria, que es información nueva y original, producto de la investigación e información que se obtendrá de los usuarios de la clínica por medio de las dos encuestas a aplicar, y la secundaria, que es una información recolectada en base de datos bibliográficas.

### **6.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La información primaria se recolectará por medio de una encuesta (Anexo A), se diseñó y se estructuro bajo la necesidad y los requerimientos de la clínica, cabe resaltar que el modelo general de la encuesta se encuentra en internet (escala SERVQUAL– Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1991). Esta contiene 5 dimensiones ya descritas en este trabajo. Cada dimensión tiene entre 2 o 3 preguntas con una calificación de 1 a 5 siendo, 1 la peor calificación y 5 la mejor. Ésta encuesta está dividida en dos aspectos: expectativas y percepción, donde las preguntas son comparables entre sí.

Para la información secundaria se llevó a cabo la búsqueda de artículos científicos, tesis, libros, ensayos y demás artículos de relevancia para esta investigación, a través de motores de búsqueda especializados y por medio de las bibliotecas virtuales de la UTP y la Universidad La Gran Colombia Sede Armenia.

### **6.3 DISEÑO DEL TRABAJO**

El presente trabajo se realizará bajo el proceso investigativo de forma descriptiva, por medio de la metodología de medición cuantitativa. En esta investigación se llevará a cabo una investigación de campo (toma de encuestas) y análisis de datos (estadística descriptiva), lo cual permitirá una adecuada comprensión de las características de satisfacción en la central hospitalaria. Las muestras se tomarán del 01 de octubre al 31 de octubre del año 2019.

### **6.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Población y Muestra: La población con la que se realiza éste estudio son aquellas personas que están en el servicio de la central hospitalaria en el mes de octubre del año 2019.

El muestreo realizado es de tipo probabilístico. En este caso se realizaron 53 encuestas con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 95% en donde se definen los días para poder recolectar la muestra. Para tal fin se establecieron los días lunes de cada semana del mes de octubre de 2019, en la franja de tiempo comprendida de 9 de la mañana a 2 de la tarde, sin incluir días festivos. La encuesta se realizó a los pacientes inmediatamente después de que han recibido la orden de salida.

#### **6.4.1 Población.**

La población de interés para esta investigación son todos los usuarios del servicio de hotelería y confort de la central hospitalaria de la IPS clínica el Prado

#### **6.4.2 Muestra.**

Para definir la muestra, lo primero que se concretó fue identificar el número de usuarios que ingresaban a la central hospitalaria, todo ello para poder definir el promedio de egresos desde enero hasta el mes de septiembre, pudiendo así definir con más exactitud el número de encuestas a aplicar según los cálculos estadísticos. A partir de este punto se concretó el número de participantes que se necesitaban y cómo se realizarían las encuestas.

#### **6.5 CRITERIOS DE VALIDEZ**

El modelo que se desea aplicar, SERVQUAL, es un instrumento que le permite medir a la organización la calidad del servicio de hotelería y confort que presta en la central hospitalaria. Allí se podrán identificar por medio de encuestas las discrepancias que se encuentran en ésta sede. De igual forma, ésta herramienta permitirá medir de forma concreta las variables que se requieren saber para hacer un análisis preciso de la situación actual de la prestación del servicio de hotelería y confort de la Central Hospitalaria.

## 6.6 ETAPAS DEL TRABAJO

El desarrollo del presente trabajo se realizará basado en las siguientes etapas

ETAPAS	PASOS
<b>Recolección de la información</b>	Estado del arte Capítulo Problema Justificación Objetivos Marco teórico
<b>Trabajo de campo</b>	Recolección de datos
<b>Análisis</b>	Análisis de resultados Conclusiones Recomendaciones
<b>Difusión</b>	Informe técnico Artículo científico Socialización

## **7. RESULTADOS**

### **7.1 DIAGNOSTICO ACTUAL DE LA IPS CLÍNICA EL PRADO CON RESPECTO AL SERVICIO DE HOTELERIA Y CONFORT DE LA CENTRAL HOSPITALARIA.**

Los centros hospitalarios son normalmente propicios para la generación y propagación de enfermedades especialmente infecciosas, por el tipo de población atendida y el medio ambiente (presencia de basuras, vectores) entre otros. La infección hospitalaria constituye un tema de extraordinaria actualidad por su frecuencia y gravedad. Es por esto que el aseo, limpieza y la desinfección se convierten en una actividad importante, como medida general comprobada y efectiva, que constituyen los elementos primarios para romper la cadena epidemiológica de la infección. Solo a través de un proceso colectivo e integrado de los distintos funcionarios en favor de un ambiente limpio se puede lograr alejar al paciente y a la comunidad en general del riesgo de adquirir infección asociada a la atención en salud (IAAS).

Actualmente la IPS instituto especializado en salud mental clínica el prado cuenta con un programa de Aseo, limpieza y desinfección el cual busca estandarizar el procedimiento de cómo se debe realizar lo antes mencionado, todo ello con el fin de disminuir el riesgo de ocurrencia de infección asociada a la atención en salud (IAAS). Según la Organización Mundial de la Salud define las IAAS como infecciones «nosocomiales» u «hospitalarias» y hace énfasis que a nivel mundial es el evento adverso más común dentro de los centros hospitalarios y que ningún país ni entidad sanitaria puede afirmar que ha solucionado dicho problema, por ello es necesario tener un seguimiento, evaluación y acciones de mejora con respecto a estas variables, Asimismo es de suma importancia nombrar que el programa también ayuda a reducir el riesgo de los empleados y familias de los usuarios, todo ello con el fin de garantizar la mejora continua del proceso de gestión del ambiente físico.



También es necesario nombrar la variable alimentación como forma importante dentro del ciclo de atención de la IPS, actualmente la IPS cuenta con cierto número de personas pertinentes que elaboran y distribuyen en cada una de las sedes la alimentación de los pacientes y colaboradores, todo este sistema de ensamble y distribución que se tiene en la IPS, todo ello ha permitido generar un mejor modelo de atención y esto se debe a que las personas que realizan la labor tienen que contar con unos estándares para la elaboración de la comida. Actualmente cada una de las personas que trabaje en la cocina debe contar con unos exámenes médicos pertinentes que conlleva a que se tenga menor riesgo de Riesgo de ocurrencia de infección, Además cuentan con unos elementos de protección y aliados estratégicos que garantizan a la IPS entregar alimentos de alta calidad generando así menor propagación de enfermedades.

Es por ello que el instituto especializado en salud mental clínica el prado en cada una de las variables que se definieron aseo, limpieza, desinfección, atención y alimentación tiene una metodología que permite cumplir de forma óptima la política de calidad de la organización. La IPS tiene establecido una iniciativa que fue implementada por el ministerio de salud, todo ello para fortalecer la calidad de cada uno de los servicios que se ofrecen en las IPS, esta metodología tiene como punto de partida conocer la información que proporciona los usuarios con respecto a su experiencia en el centro de salud, todo ello bajo 5 tipo de solicitudes que el ministerio definió como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS-F), lo nombrado anteriormente permite darle cumplimiento al decreto 1557, ley 190 de 1995, decreto 1011 de 2006 Art 37 y la circular única externa \*supersalud\*.

El sistema de información y atención al usuario de la clínica tiene como filosofía garantizar la calidad en la prestación del servicio de salud, brindando una atención e información oportuna eficaz y eficiente a los usuarios, además de permitir de

forma más ágil el acceso a la comunidad con respecto a los servicios que oferta la clínica el Prado, constituyéndose como un mecanismo que permite identificar las necesidades, percepciones, expectativas de los clientes externos \*usuarios y familias\*. Buscando así las mejores alternativas y soluciones que permitan lograr la satisfacción y fidelización de cada uno de ellos.

Es normal escuchar a los clientes y/o personas hablar de la atención que reciben por parte de los profesionales en salud, pero se olvidan que ellos son solo una parte de todo el proceso de atención de la IPS, es por ellos que el SIAU se considera como una herramienta importante para el apoyo de los procesos estratégicos y de apoyo, permitiendo no solo ver lo misional sino también el punto de vista logístico y gerencial que es tan importante en la organización.

Actualmente la organización tiene unos objetivos específicos del proceso de atención al usuario:

- Revisión y análisis cualitativo y cuantitativo de las encuestas de satisfacción aplicadas en cada servicio.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios a través del seguimiento y monitoreo constante del modelo de calidad: accesibilidad, continuidad, oportunidad y seguridad.
- Dar a conocer a los clientes y familias los deberes y derechos de la clínica el Prado.
- Conocer las causas que han generado problemas de insatisfacción o daño al usuario y proponer acciones de mejora.
- Establecer mecanismos de participación comunitaria para que los usuarios expresen libremente su opinión frente a la prestación de servicios de salud.
- Identificar las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación a los servicios ofrecidos por la institución, identificando así sus prioridades.

Es necesario decir que, aunque se tiene plasmado todo ello es de suma importancia conocer si todo ello lo aplican dentro de la organización.

La organización debe tener en claro todo ello por exigencia de la ley en materia de salud, pero además para la clínica es uno de los factores más relevantes en el proceso de acreditación (Resolución 5095 de 2018 – Manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario).

### **BENEFICIOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

- Satisfacer sus necesidades de información.
- Adquirir y/o fortalecer su confianza en los servicios que recibe de la clínica.
- Eliminar o disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención clínica y administrativos.
- Aprender y generalizar al usuario del uso adecuado de los servicios, conociendo las características y condiciones del servicio.

### **¿El número de encuestas aplicadas en la central hospitalaria es pertinente?**

Actualmente la clínica el Prado no cuenta con una metodología que le permite determinar el número de encuestas apropiadas para tener un resultado confiable y a la vez optimizando el uso de los recursos disponibles. La clínica el Prado cuenta con un auxiliar administrativo que aplica la encuesta al 100% de los usuarios que egresan de la Central Hospitalaria, este proceso garantiza que no exista algún margen de error, pero conlleva a un sobre gasto a la clínica y a unos procesos dispendiosos en el proceso de aplicación de las mismas.

Es por ello que este proyecto en su proceso metodológico determinara un numero apropiado de encuestas que se deben aplicar, para optimizar recursos como el tiempo, el dinero y talento humano permitiendo a la organización usar sus colaboradores en tareas mas urgentes sin desmejorar el proceso de encuestas.

### ¿Las preguntas de la encuesta de satisfacción al egreso de pacientes hospitalizados son coherentes?

Al leer las preguntas de la encuesta se pueden identificar varias inconsistencias entre las que se destacan la compleja redacción de las preguntas que algunas parecen dirigidas al familiar o al usuario, siendo inconsistente ya que existen encuestas diferentes tanto para usuarios como para familiares. Por otro lado, datos suministrados por la organización nos permite deducir que algunas preguntas son de difícil comprensión por parte del encuestado. A continuación, se relacionan las preguntas con el mayor porcentaje de respuestas donde el usuario respondió que no sabe o no responde lo que quiere decir que las preguntas están mal redactadas.

Pregunta de encuestas incoherentes	Poblacion total encuestada	Personas que responden	Porcentaje de usuarios que responden a la
¿Como califica la información recibida al momento del ingreso sobre Derechos y Deberes, las normas de seguridad, horarios de actividades, profesionales de atención, llamadas y visitas?	544	32	5.8%
¿Cómo calificaría usted la calidad de atención recibida por su familiar, de los siguientes profesionales en salud?			
Medico general	566	49	8,70%
Nutricion	563	123	21.8%
Como califica la información dada por el personal de farmacia sobre el uso de los medicamentos entregados, horarios de toma y manejo en casa.	555	309	55.7%
Como califica la información dada sobre el resultado de los exámenes realizados durante la hospitalización.	556	176	31.7%

Es necesario realizar una mejora en la redacción de las preguntas que facilite la comprensión de la encuesta, generando preguntas dirigidas específicamente al usuario o al familiar de este cuando sea necesario que responda, esto debido a la condición de salud mental del usuario.

### **¿Cuál es el momento de aplicación de las encuestas de la central hospitalaria?**

La IPS clínica el Prado escogió el egreso de los usuarios de la central de hospitalaria como el momento oportuno para la aplicación de las encuestas y esto tiene varias razones, en primer lugar porque es el momento inmediato después de hablar concluido todo el ciclo de servicio por lo cual el usuario o acompañante de este, tiene presentes todas las experiencias que vivió durante todo el proceso, lo que le permite recordar con mayor facilidad las situaciones positivas y negativas que tuvo, dando una opinión acertada y apegada a la realidad vivida. Por otro lado, por la facilidad de tener al encuestado disponible y presto a contestar la encuesta, es decir que este concentrado únicamente en contestar la encuesta, no esta en su lugar de trabajo o de residencia donde factores externos puedan generar distorsión que termine afectando la calidad de sus respuestas.

Este momento es pertinente ya que se encuentra en las instalaciones donde si necesita mostrar cualquier aspecto que el encuestado considere revisar visualmente con algún funcionario de la IPS, lo puede hacer con facilidad, sin incurrir en algún costo o esfuerzo innecesario lo que le permitirá a la organización identificar oportunamente cualquier falencia. Otro aspecto que juega a favor es que las personas estarán mas dispuestas a contestar la encuesta y que al ser presencial se evitara que existan confusiones o mal interpretaciones de las repuestas dadas por el encuestado, ya que suele suceder que las encuestas que

se hacen por medio telefónico tienden en ocasiones a ser mal entendidas las respuestas por parte del encuestador o las preguntas por parte del encuestado.

Son esto los motivos por el cual la IPS clínica el Prado escogió como momento de aplicación de las encuestas el egreso de los usuarios de la central hospitalaria.

### **¿La IPS realizó una prueba piloto para medir la consistencia de la encuesta?**

El diseño de la encuesta que actualmente se usa para medir la calidad del servicio prestado por la central hospitalaria de la IPS clínica el Prado, fue diseñada internamente por los profesionales en salud y personal administrativo que trabaja para la central hospitalaria, los cuales a su vez también revisan los resultados en un comité que se celebra mensualmente, pero debido a que no se cuentan con personales que tengan algún conocimiento en temas de muestreo o estadística avanzada, en el momento de diseñar la encuesta no realizó un piloto o se sometió la encuesta ante comité de expertos en la materia para garantizar la calidad y efectividad de la encuesta.

Aunque la encuesta se realizó con personas expertas en temas de salud y temas administrativos que buscaban evaluar la calidad del servicio desde sus competencias y experiencias personales, hizo falta la evaluación por parte de personal con conocimientos en estadística y muestreo que evaluaran la calidad de las preguntas, redacción y estructura de la misma que hiciera más fácil su aplicación, análisis de resultados y mayor efectividad en las preguntas que a su vez permitieran resolver aspectos puntuales del servicio.

### **¿Actualmente se realizan planes de mejora con respecto a lo que se evidencia en las encuestas?**

La IPS instituto especializado en salud mental clínica el Prado actualmente NO realiza análisis estadístico y por ende tampoco realiza planes de mejora. Normalmente en el comité de SIAU se mira la calificación de las personas encuestadas, se verifican algunos temas de la encuesta en donde se dice verbalmente cuales serían los puntos a modificar pero no se tiene una metodología establecida que le permita al grupo de colaboradores y líder del proceso de información y atención al usuario poder plasmarlo y hacerle seguimiento para generar el cambio en lo que se vea como necesario durante el ciclo de atención de la central hospitalaria.

Es por ello que se evidencia que las encuestas actualmente no tienen dentro del proceso de atención la relevancia y eficacia que se deberían tener para generar las oportunidades de mejora dentro de la organización, aunque actualmente la organización identifico todo ello por medio de auditorías y genero ya las respectivas acciones para cambiar y llegar al cumplimiento de la normatividad vigente y de los requerimientos de las usuarios, familias y terceros, todo ello con el fin de mejorar el grado de satisfacción de los actores nombrados anteriormente.

**¿Actualmente la IPS realiza retroalimentación de las encuestas con el personal?**

Anteriormente se nombró que la clínica el Prado cuenta con un comité de sistema de información y atención al usuario (SIAU), en dicho comité se reúnen colaboradores estratégicos de cada una de las sedes de la organización, para el caso de la central hospitalaria se cuenta con la jefe de enfermería del servicio y la persona encargada de la aplicación de las encuestas, estas personas aunque son las encargadas de desplegar y/o retroalimentar la información en dicha sede NO lo realizan por falta de conocimiento, además cabe resaltar que la información que se genera en los comités con respecto a la calificación de las encuestas no

tiene una metodología clara para generar los planes de mejora, por ende no ven como necesario desplegar la información a las demás personas de la sede.

Mes a mes se puede evidenciar que los usuarios siguen dando la misma calificación en algunas de las preguntas, todo ello debido a que no se realiza la labor de retroalimentar a cada uno de los colaboradores de la sede, generando así un problema recurrente en la satisfacción de los usuarios y familias que ingresan a la central hospitalaria.

### **¿Actualmente cuál es el estado de satisfacción de los usuarios de la central hospitalaria?**

El instituto especializado en salud mental clínica el prado cuenta con un modelo de encuesta que debería garantizar la evaluación, control y acciones de mejora de cada una de las sedes, es necesario enfatizar que la encuesta que se aplica en la central hospitalaria y en todas las sedes no ha tenido referencias y metodologías claras que permitan una buena apropiación de las encuestas (muestra, planes de mejora, personal encuestador), a continuación se mostrara los títulos de la encuesta actual y se identificara el estado de satisfacción de los usuarios en el mes de septiembre del presente año:

- Información general
- Calidad de ingreso al servicio
- Calidad de la atención del personal profesional
- Calidad de la atención del personal de apoyo
- Calidad del ambiente de la sede hospitalaria
- Calidad del servicio de alimentación
- Servicios generales
- Calificación general del servicio
- Calidad hotelería y confort





### Imagen extraída del software almera

Se identifica que cada una de estos títulos cuenta cada uno con aproximadamente de 3 a 8, además se identifica en la imagen que en el mes de septiembre en la central hospitalaria se aplicaron 93 encuestas de 120 a 130 usuarios que egresaron del servicio de la central hospitalaria.

En cuestión a la satisfacción de los usuarios de los 93 encuestados se mostrara por cada una de las preguntas el porcentaje y la calificación:

### Calidad de ingreso al servicio

A-CALIDAD DE INGRESO AL SERVICIO:													
Orden	Opción	Muy Bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo		NS/NR	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1	Cómo califica la cortesía y el respeto del personal admini	66	70,97	24	25,81	2	2,15	0	0	0	0	1	1,08
2	Como califica la información recibida al momento del ing	69	74,19	20	21,51	3	3,23	0	0	0	0	1	1,08
3	Como califica la información y explicación brindada por e	58	62,37	29	31,18	5	5,38	0	0	0	0	1	1,08
4	Como califica la información recibida al momento del ing	46	51,69	28	31,46	5	5,62	1	1,12	0	0	9	10,11
Total		239	64,9	101	27,4	15	4,1	1	0,3	0	0	12	3,3

## Calidad de la atención del personal profesional

B- CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL PROFESIONAL													
Cómo calificaría usted la calidad de atención recibida por su familiar, de los siguientes profesionales en salud:													
Orden	Opción	Muy Bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo		NS/NR	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1	Médico Psiquiatra	82	89,13	7	7,61	3	3,26	0	0	0	0	0	0
2	Médico General	58	62,37	21	22,58	1	1,08	2	2,15	0	0	11	11,83
3	Profesional en Enfermería	69	74,19	21	22,58	3	3,23	0	0	0	0	0	0
4	Auxiliar de Enfermería	77	82,8	16	17,2	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Terapia Ocupacional	80	86,02	12	12,9	1	1,08	0	0	0	0	0	0
6	Trabajo Social	78	84,78	13	14,13	1	1,09	0	0	0	0	0	0
7	Psicología	79	86,81	11	12,09	0	0	0	0	0	0	1	1,1
8	Nutrición	27	29,35	2	2,17	0	0	0	0	0	0	63	68,48
9	Como califica la información brindada por el equipo de salud sobre su enfermedad y su tratamiento:	51	54,84	40	43,01	1	1,08	1	1,08	0	0	0	0
10	Como califica la información dada por su médico psiquiatra sobre los medicamentos utilizados:	59	63,44	31	33,33	3	3,23	0	0	0	0	0	0
11	Como califica las explicaciones recibidas al momento de la salida, sobre su estado de salud, tratamientos, uso de medicamentos, cuidados en casa y recomendaciones?	40	43,48	50	54,35	0	0	0	0	0	0	2	2,17
12	Como califica la información dada por el personal de farmacia sobre el uso de los medicamentos entregados, horarios de toma y manejo en casa:	5	5,49	4	4,4	0	0	0	0	0	0	82	90,11
13	Como califica la información dada sobre el resultado de los exámenes realizados durante la hospitalización:	26	28,57	43	47,25	1	1,1	0	0	0	0	21	23,08
Total		731	61	271	22,6	14	1,2	3	0,3	0	0	180	15

## Calidad de la atención del personal de apoyo

C-CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE APOYO:			
la estancia hospitalaria, le fue entregada y explicada la declaración de los Deberes y Derechos del usuario y su			
Orden	Opción	Total	%
1	Si	70	76,92
2	No	21	23,08

Orden	Opción	Muy Bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo		NS/NR	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1	Como califica la cortesía y el respeto del personal administrativo?	91	97,85	2	2,15	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Como califica la información recibida sobre el procedimiento para presentar	87	95,6	3	3,3	1	1,1	0	0	0	0	0	0
3	Como califica la información recibida sobre las acciones en caso de emergenci	4	4,4	3	3,3	0	0	0	0	0	0	84	92,31
Total		182	66,2	8	2,9	1	0,4	0	0	0	0	84	30,5

Al momento de su salida, le fue asignada la fecha y hora de su cita de control?			
Orden	Opción	Total	%
2	No	48	52,17
1	Si	44	47,83

## Calidad del ambiente de la sede hospitalaria

D-CALIDAD DEL AMBIENTE DE LA SEDE HOSPITALARIA:													
Orden	Opción	Muy Bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo		NS/NR	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1	Como califica el respeto a su privacidad durante el tiempo de hospitalización	70	75,27	20	21,51	3	3,23	0	0	0	0	0	0
2	Como califica el respeto al descanso nocturno durante el tiempo de hospitalización	65	69,89	24	25,81	3	3,23	1	1,08	0	0	0	0
3	Como califica la comodidad de la habitación:	74	81,32	16	17,58	1	1,1	0	0	0	0	0	0
4	Como califica el grado de limpieza de su habitación y del baño de su cuarto	67	72,83	18	19,57	6	6,52	0	0	1	1,09	0	0
5	Como califica el tiempo de visita:	58	62,37	26	27,96	8	8,6	0	0	0	0	1	1,08
Total		334	72,3	104	22,5	21	4,5	1	0,2	1	0,2	1	0,2

## Calidad del servicio de alimentación

E- CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTACION:													
Orden	Opción	Muy Bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo		NS/NR	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1	Como califica la calidad de la de la alimentación recibida:	76	81,72	14	15,05	3	3,23	0	0	0	0	0	0
2	Como califica la temperatura de la alimentación recibida	51	54,84	28	30,11	12	12,9	1	1,08	1	1,08	0	0
3	Como califica la atención de los auxiliares del servicio de alimentación:	76	81,72	16	17,2	1	1,08	0	0	0	0	0	0
4	Como califica la higiene de los platos y cubiertos de la alimentación recibida:	73	79,35	18	19,57	1	1,09	0	0	0	0	0	0
5	Como califica el sabor de la alimentación recibida:	65	74,71	19	21,84	1	1,15	2	2,3	0	0	0	0
Total		341	74,5	95	20,7	18	3,9	3	0,7	1	0,2	0	0

## Calificación general del servicio

F-CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:			
El haber estado hospitalizado en la institución, en qué medida lo ha mejorado:			
Orden	Opción	Total	%
1	Mucho	80	88,89
2	Poco	10	11,11

Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la institución:			
Orden	Opción	Total	%
1	Muy Bueno	62	68,13
2	Bueno	27	29,67
3	Regular	2	2,2

Recomendaría a sus familiares y amigos la institución?			
Orden	Opción	Total	%
1	Si	83	96,51
3	No	2	2,33
2	Probablemente si	1	1,16

## Calidad hotelería y confort

A- CALIDAD HOTELERÍA Y CONFORT													
Orden	Opción	Muy bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo		NS/NR	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1	• ¿Cómo considera la calidad de la ropa de cama (sábanas, fundas, cobijas)?	67	72,04	26	27,96	0	0	0	0	0	0	0	0
2	• ¿Durante su estancia cambiaron la ropa de cama frecuentemente?	73	77,66	19	20,21	0	0	0	0	1	1,06	1	1,06
3	• ¿El colchón donde durmió fue cómodo?	66	70,21	25	26,6	3	3,19	0	0	0	0	0	0
4	• ¿La almohada donde durmió fue cómoda?	55	58,51	27	28,72	11	11,7	1	1,06	0	0	0	0
5	• ¿La cobija suministrada fue suficiente para el frío de la noche?	81	87,1	11	11,83	1	1,08	0	0	0	0	0	0
6	• ¿Cómo le pareció la seguridad institucional con sus objetos personales?	79	84,04	13	13,83	1	1,06	1	1,06	0	0	0	0
7	• ¿Cómo le pareció el baño donde se ducha?	75	79,79	17	18,09	1	1,06	1	1,06	0	0	0	0
8	• ¿Cómo le pareció sus horarios de visitas?	74	79,57	12	12,9	6	6,45	1	1,08	0	0	0	0
9	• ¿Cómo considera la iluminación de las habitaciones?	77	81,91	17	18,09	0	0	0	0	0	0	0	0
10	• ¿Cómo considera la ventilación de las habitaciones?	59	62,77	22	23,4	11	11,7	2	2,13	0	0	0	0
11	• ¿Cuál es su percepción frente al estado de mantenimiento del mobiliario dentro de la institución (Estructura de la cama, mesas, sillas, lockers, etc)?	60	63,83	34	36,17	0	0	0	0	0	0	0	0
12	• ¿Las salas de visitas, talleres, fueron agradables y cómodas?	67	72,04	25	26,88	1	1,08	0	0	0	0	0	0
13	• ¿Cuál es su nivel de confort general ?	68	74,73	22	24,18	1	1,1	0	0	0	0	0	0
Total		901	74,2	270	22,2	36	3	6	0,5	1	0,1	1	0,1

Actualmente se evidencia que el 72.14% de las personas encuestadas respondieron los ítems con una calificación de muy bueno y el 18.5% con una calificación de bueno lo que se puede deducir que las personas se encuentran satisfechas con muchos de los aspectos que actualmente la organización considera relevante.

## ¿Cuál fue la consistencia de la muestra según el coeficiente alfa de Cronbach?

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, por ello se decidió aplicar a la encuesta realizada a los usuarios de la central hospitalaria y verificar así la consistencia y fiabilidad del instrumento de medición. Para encontrar el coeficiente se utilizó la calificación de

los 93 usuarios de la central hospitalaria del mes de septiembre, donde se identificaron 29 ítems a evaluar y se hallaron cada una de las variables necesarias para hallar el valor requerido, a continuación, se mostrará la formula y el resultado del coeficiente alfa de Cronbach:

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K : El número de ítems  
 $\sum S_i^2$ : Sumatoria de Varianzas de los Items  
 $S_T^2$  : Varianza de la suma de los Items  
 $\alpha$  : Coeficiente de Alfa de Cronbach

27/09/2012

Mg. Fidel Arauco Canturín

4

Alfa	0,96701134
numero de ítems	29
Sumatoria de varianzas de los items	29,317609
Varianza de la suma de los items	441,970401

Según los criterios de interpretación del coeficiente de alfa de Cronbach se puede interpretar que la confiabilidad de la encuesta es ALTA.

Una vez analizamos el panorama general de sistema por el cual la IPS Clínica el Prado mide la satisfacción de los usuarios del servicio de hotelería y confort de la central hospitalaria podemos evidenciar varios aspectos, en primer lugar que al no tener una herramienta para determinar el tamaño de la muestra, esta es aplicada

al mayor número de pacientes posible por no decir que en ocasiones el número de encuestados es prácticamente igual al tamaño de la muestra o de usuarios que utilizaron el servicio lo que permite que los datos obtenidos sean muy representativos y confiables, siendo estos datos consecuentes con la opinión general de los usuarios, esto permite tener un panorama general muy próximo a la realidad, lo que permite a la organización tomar acciones puntuales respecto al servicio.

Otra ventaja que tiene el sistema de medición de satisfacción al cliente es la facilidad de acceder a los usuarios ya que esta se aplica dentro de las instalaciones de la IPS y justo una vez se termina todo el ciclo de servicio lo que permite que los encuestados recuerden cada aspecto que a su consideración fue relevante del servicio, tanto experiencias positivas donde la organización deberá fortalecer como experiencias negativas donde se deberá tomar acciones correctivas y de mejora, este momento como se explico anterior mente es una fortaleza también porque permite tener al usuario exclusivamente concentrado en responder la encuesta, sin ningún tipo de distracción que afecte la calidad de sus respuestas y evitando demoras en la obtención de las respuestas lo que si pasa en el caso de las encuestas enviadas por correo electrónico o llamadas telefónicas que en muchos casos si son demoradas a la hora de contestarlas.

Por otro lado hay aspectos que se consideran debilidades, ya que al no contar con un tamaño muestra puede ser contraproducente debido al tiempo que toma la aplicación de las mismas a prácticamente toda la población esto puede ser considerado una pérdida de recursos como dinero, tiempo y talento humano que puede ser utilizado en otros aspectos organizacionales que lo requieran, ya que al contar con un tamaño de muestra acorde con la población mensual que maneja la central hospitalaria de la IPS clínica el prado se optimizaran estos recursos sin desmejorar la calidad de los datos obtenidos, ya que se contara con un nivel de confianza alto y se optimizaran los esfuerzos institucionales y también se tendrá

un sistema de muestreo pesando en el futuro donde la organización quizás crecerá y el numero de usuarios sea tan alto que sea prácticamente imposible encuestar a todo el mundo. El tener una muestra representativa de la población tendrá mejor preparada a la organización en aumentos en su población hospitalaria.

Como ultima conclusión se evidencia ausencia en el tratamiento que se le da a las encuestas una vez aplicadas ya que a menos que sea una queja grave, los resultados no dejan de ser más que una recopilación de datos y graficas que no tienen un manejo eficiente y eficaz que permita el mejoramiento de continuo del servicio, a menos que como se dijo anteriormente sea una queja grave que amerite un comité o reunión para su discusión por ende es importante identificar y relacionar los procesos posteriores a la recolección de los datos para que cada funcionario sepa que hacer con los mismos una vez el usuario responde la encuesta.

## **7.2 DISEÑO Y APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA CENTRAL HOSPITALARIA.**

Siendo este un proyecto investigativo centrado en mejorar la calidad del servicio de la IPS Clínica el Prado, se busco la mejor manera de medir la satisfacción de los usuarios respecto al servicio de hotelería y confort de la central hospitalaria de la misma que es respuesta humana a la percepción de calidad frente a un servicio o producto. Por tal motivo y acorde con los objetivos de este proyecto se busco la herramienta SERVQUAL, la cual busca por medio de dos encuestas una aplicada antes de la prestación del servicio, donde se mide las expectativas que tiene el potencial usuario frente al servicio y otra encuesta donde se mide la satisfacción del usuario una vez se prestó el servicio o se consumió algún producto.

Ambas encuestas están divididas en cinco aspectos que repercuten en la calidad del servicio, para el caso de este proyecto los cuatro aspectos a tomar en consideración, ya que son claves para la calidad del servicio de hotelería y confort de la central hospitalaria son los que a continuación mencionares en detalle

La primera dimensión de la encuesta que se evaluara es la tangibilidad en la cual se le preguntará al usuario sobre la calidad y aspecto de la estructura física de la IPS, si las instalaciones están bien cuidadas, la planta física tiene un aspecto acorde con el servicio prestado y si la apariencia de los empleados es apropiado para el rol que desempeña dentro de la institución, la segunda dimensión que se medirá se denomina fiabilidad en la cual se evalúa si la clínica cumple con lo que ha prometido, si los horarios de suministro de medicamentos son los correctos y acordes con lo que mando el medico en la formula medica, si la clínica permanece en aseada y en orden de acuerdo con lo que debe ser una clínica de este tipo.

En tercer lugar, esta la seguridad, en la cual se busca determinar el grado de confiabilidad con la que los usuarios realizan tramites, es decir si los tramites con la institución una vez hechos no hay que repetir el mismo tramite más de una vez evitando reprocesos de los usuarios, si los empleados tienen el trato adecuado con los pacientes y familiares de los mismos y si los empleados actúan con seguridad, es decir tienen las aptitudes y actitudes adecuadas para realizar su trabajo, por ultimo se analizará la dimensión de empatía, donde se corroborará si la atención por parte de los funcionarios de la IPS fue individualizada, si los horarios de visita son adecuados, si el numero de empleados es acorde con el numero de paciente que tiene la clínica y si los empleados de la clínica realmente se preocupan por sus pacientes y los problemas de estos.

Cabe anotar que el modelo SERVQUAL esta diseñado para realizar dos encuestas una antes para medir las expectativas y otra posterior al servicio para medir el grado de satisfacción. Debido a la naturaleza del servicio del que es



objeto esta investigación y el tiempo requerido para la aplicación de las encuestas es prácticamente imposible aplicar ambas encuestas ya que aunque se conoce la fecha de ingreso de los pacientes y es posible la aplicación de la encuesta previa a la prestación del servicio, se desconoce cuan larga va hacer su estadía en la clínica ya que esta depende de la evolución del paciente y esta puede ser de días o meses lo que haría el proceso de aplicación de encuestas realmente complicado y poco eficaz para la investigación.

Esto lleva a los investigadores a omitir la aplicación de la primera encuesta y dirigir la investigación en crear un plan de mejora de la calidad al servicio al cliente priorizando las dimensiones que peor calificación, dando un plan de mejora más amplio, con mayor designación de recursos y con planes a corto plazo y dejando un plan a medio y largo plazo para aquellas que obtuvieron una mejor calificación. Este plan de mejora dará acciones correctivas aquellas dimensiones donde la IPS esta cometiendo errores y mejora continua aquellas donde fue bien calificada. Esto permitirá a la organización garantizar la calidad de su servicio garantizando que este sea homogéneo a través del tiempo y se blinde ante cambios en el personal, estrategias organizacionales inadecuadas y cambios externos.

## 7.2.3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

### 7.2.3.1 Satisfacción.

PREGUNTAS TOTALES	NUMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
MUY INSATISFECHO	4	0%
INSATISFECHO	48	4%
SATISFECHO	508	44%
MUY SATISFECHO	606	52%
TOTAL	1166	100%



en términos generales, las estadísticas muestran un nivel de satisfacción de los usuarios sobresaliente ya que el 96% de los usuarios se encuentra en el rango de “satisfecho” y “muy satisfecho” aunque existe un número de usuarios que representan algo más del 4% del total de encuestados que ha manifestado que dentro de las dimensiones analizadas, existen aspectos que no cumplen con sus expectativas y la institución debe trabajar para mejorarlas, esto con el fin de mantener un mejoramiento continuo de sus servicios y evitar que ese 4% aumente a una cifra mayor, haciendo que sus usuarios busquen otras instituciones para que les preste el servicio, algo que con el tiempo puede traer problemas financieros y poner en riesgo el futuro de la IPS.

Es claro que, si vemos la tabulación de los resultados de las encuestas, lo único que vamos a encontrar son número que por sí solos no dicen el estado de satisfacción de los usuarios de la Central Hospitalaria de la Clínica el Prado. Es por eso que para concluir de manera exitosa esta investigación y generar resultados concluyentes se debe realizar una minuciosa interpretación de estos datos para poder identificar de manera oportuna donde se está fallando y que se debe mejorar, para esto analizaremos los datos desde las 5 dimensiones de la herramienta SERVQUAL la cual fue nuestra referencia.

### 7.2.3.2 Tangibilidad.

TANGIBILIDAD	NUMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
MUY INSATISFECHO	0	0%
INSATISFECHO	4	2%
SATISFECHO	83	39%
MUY SATISFECHO	125	59%
TOTAL	212	100%



Aunque la dimensión de tangibilidad fue en términos bien calificada, donde el 59% de los usuarios manifestaron que se sentían “muy satisfechos” con la apariencia

física de las instalaciones y de los equipos, causa cierta preocupación que el 2% de la de estos se sienten “insatisfechos” respecto al tema físico de la institución y es aún más inquietante que el 39% de las personas encuestadas se mostraron “satisfechos” lo cual no es una calificación mala tampoco es buena pero que si no se considera un plan de mejora para esta dimensión puede con el pasar del tiempo volverse una calificación de insatisfacción o peor aún que los usuarios se consideren muy insatisfechos con la planta física y equipos de la Clínica.

con esto, se busca que la organización pueda prepararse para el futuro y que lo que hoy fue bien calificado, por falta de planeación y de no entender lo que el cliente espera, termine siendo una mala calificación en encuestas posteriores esto hace parte del mejoramiento continuo que toda empresa que desea perdurar en el tiempo debe hacer y no esperar a que sus clientes migren a otras organizaciones que si supieron interpretar sus exigencias.

Aunque la clínica en términos generales fue bien calificada en esta dimensión, se recomienda que a mediano plazo esta realice un estudio más profundo que le permita identificar y en consecuencia realizar una acción de mejora donde se discrimine en tres ítems: alimentación, planta física y equipos. Ya que es posible que una o el otro requieran más atención o cambios más profundos.

### 7.2.3.3 Fiabilidad.

FIABILIDAD	NUMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
MUY INSATISFECHO	1	0%
INSATISFECHO	19	7%
SATISFECHO	117	44%
MUY SATISFECHO	128	48%
TOTAL	265	100%

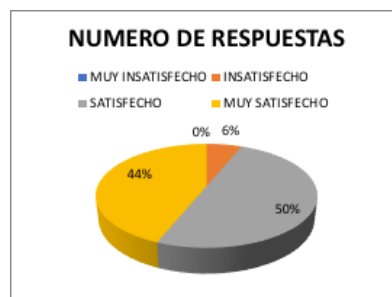


En el caso de la fiabilidad del servicio prestado por la IPS Clínica el prado pasa algo similar que con la dimensión que acabamos de analizar, pero acá la situación se puede considerar un poco más preocupante ya que el porcentaje de personas insatisfechos es del 7% y del 44% que se consideran satisfechos con el calidad servicio, calificación que como mencionamos ya, no es mala pero puede con el futuro pasar a un grado de insatisfacción si no se toman acciones para mejorar el servicio

Se recomienda a la IPS que analice, que aspectos del servicio son susceptibles de mejora en particular con los horarios de medicamentos a los pacientes, ya que dentro de las preguntas hechas esta fue la que mas insatisfacción, es oportuno resaltar que la dimensión de fiabilidad fue no fue mal calificada pero como se ha mencionado en varias oportunidades en este proyecto, para que la organización tenga éxito en el futuro se debe analizar que es susceptible de mejora y mejorarlo, calidad es un concepto que siempre dinámico que siempre puede ser mejor.

#### 7.2.3.4 Capacidad.

CAPACIDAD	NUMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
MUY INSATISFECHO	0	0%
INSATISFECHO	13	6%
SATISFECHO	106	50%
MUY SATISFECHO	93	44%
TOTAL	212	100%



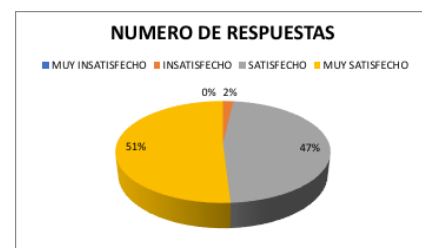
la dimensión de capacidad donde se busca analizar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a temas como el tiempo de respuesta a peticiones, la atención de los empleados para ayudar y la información que suministran cuando se realizan cambios en el servicio. Tuvo una calificación aceptable donde el 44% respondieron que se sienten “muy satisfechos”, pero en este caso fue mayor el numero de personas que calificaron como “satisfechos” estas variables, lo que hace pensar que la organización cumple con estas variables, pero no va más allá,

en este caso no se puede describir la variable como sobresaliente ya que podemos decir que cumple a “secas”.

Es importante que la alta dirección genere acciones de mejora a corto plazo, donde se busque capacitar al personal para que responda de forma más efectiva a las peticiones de los usuarios, estén más prestos a ayudar.

### 7.2.3.5 Seguridad.

SEGURIDAD	NUMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
MUY INSATISFECHO	0	0%
INSATISFECHO	4	2%
SATISFECHO	100	47%
MUY SATISFECHO	108	51%
TOTAL	212	100%

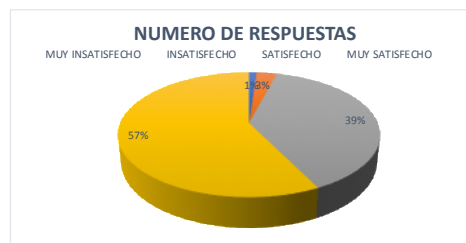


La dimensión de seguridad se define como el nivel de profesionalismo de la institución y por ende de sus empleados, es decir que el nivel de seguridad con el que el personal realiza los procedimientos, que tan confiable se siente el usuario cuando realiza tramites con la institución y que no haya necesidad de volver a realizar el mismo tramite y la amabilidad del personal a la hora de tratar con el usuario. De acuerdo con las estadísticas podemos inferir que fue bien calificada el 98% de los usuarios se encuentran entre “muy satisfechos” y “satisfechos” siendo la primera la mejor calificada por encima del 50% con esto encontramos que los empleados de la institución, tiene un nivel de profesionalismo acorde con la tarea que desempeñan, son amables con el paciente y están seguros de sus aptitudes a la hora de realizar algún procedimiento.

Debe la IPS Clínica el prado seguir con sus protocolos de selección y capacitación que actualmente utiliza con su personal que son apropiados, sin embargo, como se ha dicho en este trabajo todo es susceptible de mejora para el servicio aumente el nivel de satisfacción.

### 7.2.3.6 Empatía

EMPATIA	NUMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
MUY INSATISFECHO	3	1%
INSATISFECHO	8	3%
SATISFECHO	102	38%
MUY SATISFECHO	152	57%
TOTAL	265	260%



La ultima dimensión a analizar es la empatía, donde se evalúa en factor humano del servicio, si la atención fue individualizada, si los horarios de visita son los apropiados, si los empleados se preocupan por los usuarios o si el número de estos es suficiente, esta dimensión es de suma importancia en este tipo de servicios ya que los usuarios se encuentran dentro de las instalaciones las 24 horas del día y la interacción entre paciente y profesional es constante y esta debe de ser excelente para que el ciclo del servicio se complete exitosamente sin que exista ningún tipo de roces entre las personas. El análisis estadístico nos demuestra que el 4% de los usuarios se encuentran dentro del rango de “muy insatisfecho” e “insatisfecho” que, aunque es valor pequeño no se debe dejar pasar por alto y se debe revisar a que debe.

El servicio de hotelería y confort de la IPS Clínica el prado, es un servicio complejo donde los pacientes reclusos tienen algún tipo de dificultad mental que hace aún más complejo el desarrollo profesional de los funcionarios, factor que se tiene que tomar en cuenta a la hora de tomar cualquier tipo de acción de mejora, dadas estas particularidades descritas, se considera que la calificación de esta dimensión

es sobresaliente, pero la IPS no se debe conformar con la misma, debe de buscar nuevas técnicas de manejo para este tipo de pacientes, permitir espacios donde los funcionarios que tienen más contacto con los usuarios compartan experiencias y se puedan generar nuevas estrategias que mejoren el nivel de satisfacción en esta dimensión.

### **7.3 PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO PARA INCREMENTAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.**

El plan de mejoramiento permite a cada uno de los procesos poder visualizar los problemas identificados en las autoevaluaciones, auditorias, indicadores, **ENCUESTAS** o en otras palabras resultados no deseados. En el plan se establecen actividades para el cumplimiento de los resultados establecidos, en este caso las encuestas de satisfacción bajo el modelo **SERVQUAL**. Generando así de forma detallada los responsables, tiempo estimado para la ejecución, lugar, motivo y forma que permitirá desarrollarlas para garantizar el cumplimiento del plan, además este permite generar un control y seguimiento a cada una de las actividades.

#### **7.3.1 PREPARACIÓN PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE MEJORA**

En esta etapa se tiene como objetivo conseguir los insumos que permitirán la elaboración de los planes de mejoramiento todo ello para el cierre de las brechas o diferencia entre lo que se espera y lo que realmente se observa. Se definieron tres aspectos importantes para el desarrollo de los planes de mejora los cuales son:

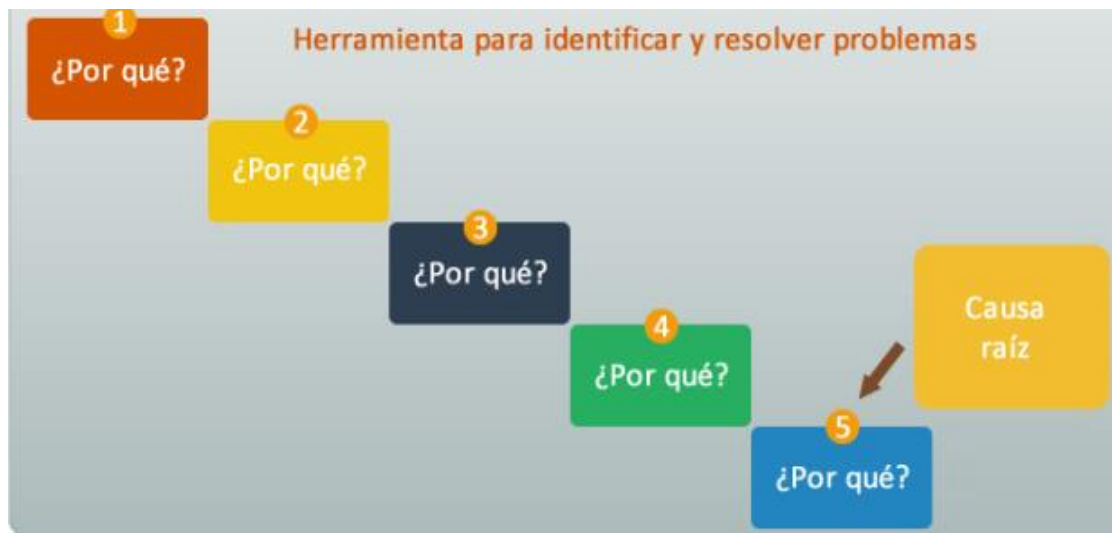
- Líderes y/o responsables que se encuentran relacionados de forma directa con los procesos.

- Programa de comunicación con el fin de que cada uno de los colaboradores de la institución conozcan cómo se ha adelantado el mejoramiento por cada uno de los procesos, además de las dificultades, logros alcanzados y resultados de los indicadores.
- Definición de los aspectos logísticos que se requieren para el mejoramiento, como son registro de las reuniones realizadas y necesidades humanas-financieras para la implementación del mejoramiento

### **7.3.2 ANÁLISIS CAUSAL DE LAS ENCUESTAS**

El **ANÁLISIS CAUSAL** permite identificar y/o investigar cuales son las causas que se han originado en un determinado problema o incidencia en los procesos, estos permiten determinar la causa raíz del problema encontrado, además este es indispensable para poder definir las actividades apropiadas que solventen y/o solucionen dicha dificultad. A continuación, se nombrará y definirá la herramienta que se utilizará para determinar la causa raíz de los problemas encontrados en las encuestas realizadas:





**LOS 5 ¿POR QUÉ?:** Es una técnica para realizar preguntas iterativas usadas, para explorar las relaciones de causa y efecto subyacentes a un problema particular.<sup>1</sup> El objetivo principal de la técnica es determinar la causa raíz de un defecto o problema repitiendo la pregunta "¿Por qué?". Cada pregunta forma la base de la siguiente pregunta. El "5" en el nombre se deriva de la observación empírica en el número de iteraciones típicamente requeridas para resolver el problema.

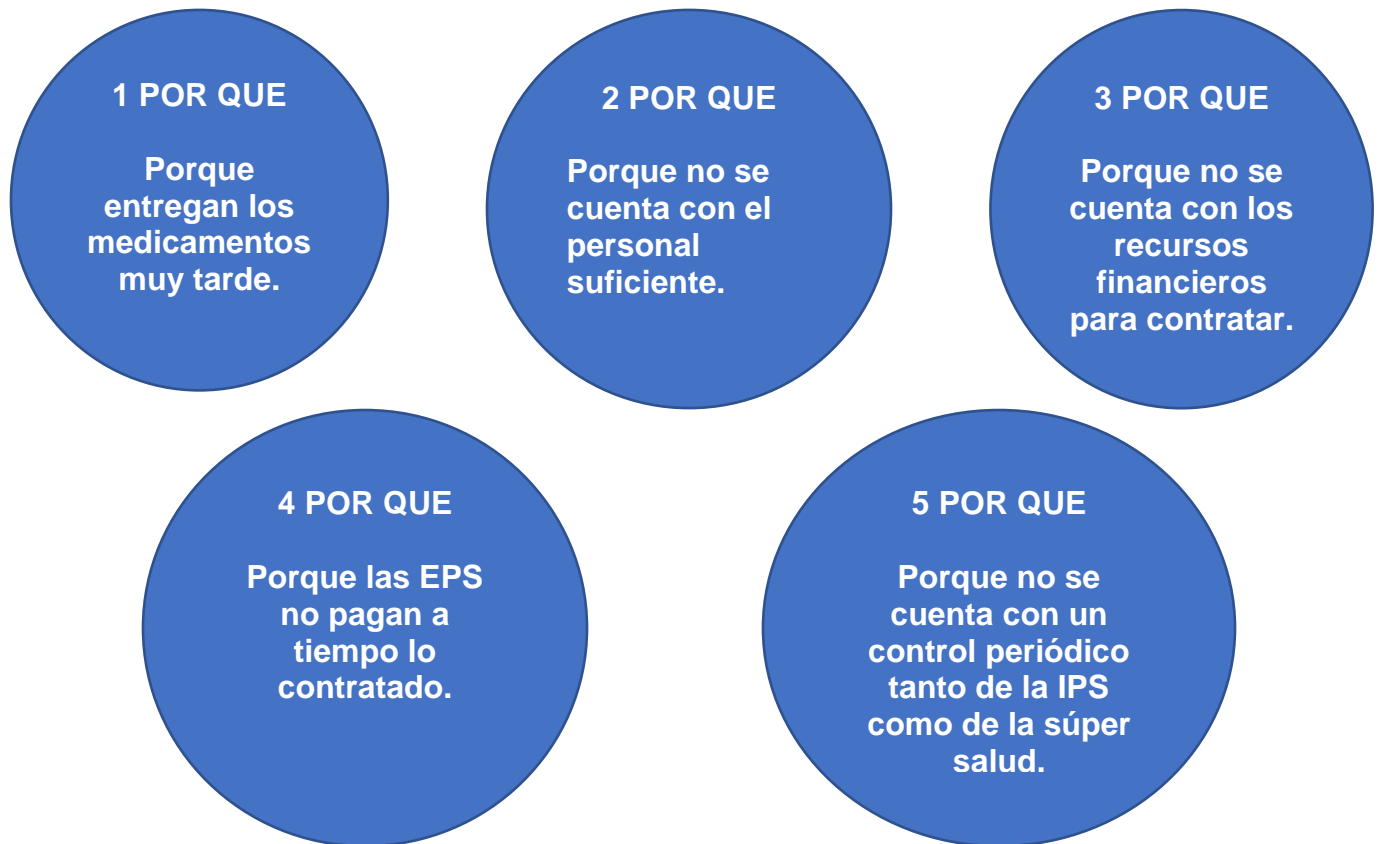
La técnica fue originalmente desarrollada por Sakichi Toyada y fue usada en la corporación de motores Toyota durante la evolución de su metodología de manufacturación. En otras compañías esta técnica aparece en otras formas. Bajo la dirección de Ricardo Semler, Semco utiliza tres "¿Por qué?" y amplía la práctica para la determinación de metas y la toma de decisiones.

A continuación, se realizara análisis causal a dos variables del modelo **SERVQUAL**, esto debido a los resultados obtenidos, cabe resaltar que en **FIABILIDAD** y **CAPACIDAD** los usuarios calificaron un **7%** y **6%** respectivamente

siendo estos los porcentajes más negativos, por ello se identificara la causa de raíz de la insatisfacción de los usuarios:

1. La pregunta de peor calificación es la dimensión **FIABILIDAD**, donde los horarios establecidos para el suministro de medicamentos a los pacientes fue la pregunta con más bajo puntaje dentro de la dimensión, para ello realizaremos el análisis causal y así poder identificar la insatisfacción y ver realmente que está sucediendo y así poder actuar de forma inmediata.

### **FIABILIDAD**



### **CAPACIDAD**

1. La pregunta de peor calificación en la dimensión **CAPACIDAD**, fue el tiempo de respuesta de las peticiones que realizan los pacientes, para ello

realizaremos el análisis causal para poder identificar la insatisfacción y ver realmente que está sucediendo y así poder actuar de forma inmediata.

### **CAPACIDAD**

#### **1 POR QUE**

Porque no dan la razón a los médicos.

#### **2 POR QUE**

Porque los médicos normalmente no ponen cuidado.

#### **3 POR QUE**

Porque están ocupados atendiendo otros asuntos.

#### **4 POR QUE**

Porque no se tiene definido las funciones para cada uno de los colaboradores.

#### **5 POR QUE**

Porque no se ha realizado un estudio detallado de las funciones que debe realizar cada colaborador.

7.3.3 PLAN DE MEJORA PROPUESTO

PLAN DE MEJORA					
II	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL	AJUSTES	PROPIETAR DE ACCIONES	HAZER	VERIFICAR
				REPROBAR ACCIONES Y EFECTOS DE REALIZACIÓN	IMPLEMENTACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA SOLUCIÓN
1	DEFINIR FUNCIONES PARA CADA UNO DE LOS COLABORADORES DEL AREA.  ACTUALMENTE SE APLICÓ REALIZANDO UN ANALISIS CAUSAL PARA IDENTIFICAR EL PROBLEMA AL APRECIAR QUE LOS USUARIOS DEBÍAN SER ATENDIDOS EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PREGUNTAS QUE SE REALIZAN EN LA LINEA PARA OTENER RESPUESTAS RÁPIDAS.  SE IDENTIFICARON LAS CAUSAS DEL PROBLEMA.  SE IDENTIFICARON LAS CAUSAS DEL PROBLEMA.  SE IDENTIFICARON LAS CAUSAS DEL PROBLEMA.	1. DEFINIR FUNCIONES PARA CADA UNO DE LOS COLABORADORES DEL AREA.  2. DESCRIBIR Y DOCUMENTAR LAS FUNCIONES.  3. DESPLIEGAR LAS FUNCIONES EN LOS COLABORADORES.  4. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS.  5. REALIZAR ACCIONES DE MEJORA SI SON NECESARIAS.	1. DEFINIR LAS FUNCIONES DEL MEJORAMIENTO.  2. DESPLIEGAR LAS FUNCIONES EN LOS COLABORADORES.  3. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS.  4. REALIZAR ACCIONES DE MEJORA SI SON NECESARIAS.	POR EN LA DE DOCUMENTACIÓN Y DESPLIEGO DE LAS FUNCIONES AL CADA UNO DE LOS COLABORADORES DE LA ORGANIZACIÓN.	LISTA DE CHECKEADO.  AUDITORIAS INTERNAS EN CADA UNO DE LOS PUESTOS.
2	DEFINIR LOS CONTROLES PARA CADA UNO DE LOS COLABORADORES DEL AREA.  ACTUALMENTE SE APLICÓ REALIZANDO UN ANALISIS CAUSAL PARA IDENTIFICAR EL PROBLEMA AL APRECIAR QUE LOS USUARIOS DEBÍAN SER ATENDIDOS EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PREGUNTAS QUE SE REALIZAN EN LA LINEA PARA OTENER RESPUESTAS RÁPIDAS.  SE IDENTIFICARON LAS CAUSAS DEL PROBLEMA.  SE IDENTIFICARON LAS CAUSAS DEL PROBLEMA.  SE IDENTIFICARON LAS CAUSAS DEL PROBLEMA.	1. DEFINIR LOS CONTROLES PARA CADA UNO DE LOS COLABORADORES DEL AREA.  2. DESCRIBIR Y DOCUMENTAR LAS FUNCIONES.  3. DESPLIEGAR LAS FUNCIONES EN LOS COLABORADORES.  4. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS.  5. REALIZAR ACCIONES DE MEJORA SI SON NECESARIAS.	1. DEFINIR LAS FUNCIONES DEL MEJORAMIENTO.  2. DESPLIEGAR LAS FUNCIONES EN LOS COLABORADORES.  3. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS.  4. REALIZAR ACCIONES DE MEJORA SI SON NECESARIAS.	POR EN LA DE DOCUMENTACIÓN Y DESPLIEGO DE LAS FUNCIONES AL CADA UNO DE LOS COLABORADORES DE LA ORGANIZACIÓN.	LISTA DE CHECKEADO.  AUDITORIAS INTERNAS EN CADA UNO DE LOS PUESTOS.

## **8. CONCLUSIONES**

Nos encontramos con una organización bien estructurada, madura en su diseño organizacional y con un sistema de Gestión de la Calidad bien definido, aunque como se ha dicho todo es susceptible de mejora y es ahí donde entraron los investigadores, que por medio del presente proyectos proponen mejoras en la medición de la satisfacción de los usuarios, se logro determinar que la organización comprende y busca de manera activa entender a sus clientes, y por medio de diversas herramientas trata de mejorar. Ha realizado un trabajo constante que se ve reflejado en buenas calificaciones por parte de los usuarios. Posee un sistema para aplicación de encuestas digital lo que facilita considerablemente el trabajo de sus empleados y el manejo de los datos.

Una vez se realizo el análisis del estado actual de la satisfacción de los usuarios y las herramientas que usa la clínica para su medición y procesamiento de los datos, es por esto que se recomiendo a la IPS la utilización del modelo SERVQUAL como referencia, aunque no es posible aplicar los dos formularios, uno antes del servicio para medir las expectativas y el segundo para la satisfacción una vez el ciclo del servicio haya concluido. A pesar de esto se utilizo el segundo, la formulación y todos los conceptos y metodología del método, dividiendo las preguntas en las 5 dimensiones, esto con el fin de determinar con mayor precisión en donde están las fallas en la prestación del servicio.

Gracias a este modelo y por medio del trabajo logramos darle mayor claridad a la institución de lo que esta pasando respecto a la satisfacción de sus usuarios, para esto se diseño un plan de principio a fin donde se elaboraron las encuetas acordes al tipo de servicio, se tabularon, se analizaron los datos lo que permitió identificar cuales eran las dimensiones que requerían acciones y atención por parte del

equipo de trabajo de la clínica, posteriormente se realizó un plan de mejora acorde a los hallazgos

Una vez se finalizó el proceso de aplicación de encuestas y el proceso estadístico y de tabulación, se realizó el respectivo análisis de estos, se evidencio que, aunque la organización esta bien calificada en todas las dimensiones se tomó la decisión de generar plan de mejoramiento para dos de estas, fiabilidad y capacidad, las cuales tuvieron un porcentaje mayor de insatisfacción por parte de los usuarios encuestados. Nos enfocamos en la pregunta que peor calificación tuvo en ambos conceptos y nos dio como resultado final que los usuarios sentían insatisfacción en la dimensión de fiabilidad en el horario establecido para el suministro de los medicamentos y el tiempo de respuesta a las peticiones que realizan los pacientes en el concepto de dimensión.

Por medio de los cinco porqués se logró identificar las causas reales de ambos problemas en el caso del horario para el suministro de los medicamentos se evidencio que hay deficiencia en el manejo de la cartera lo que genera que no exista el personal necesario para dicha actividad y por ende demoras en el suministro de medicamentos ya que el personal disponible no es suficiente lo que genera demoras.

En el caso del tiempo de respuesta a las peticiones de los usuarios se evidencio que la falencia radica en el manual de funciones de la clínica, ya que no este no deja claro a quien le compete dar manejo a las peticiones y reclamos de los usuarios, por tal motivo se le recomienda a la organización documentar las funciones de cada uno de sus funcionarios y se esta ya existe someterla a revisión, ya que existen falencias.

## **9. RECOMENDACIONES**

Recopilada y analizada la situación actual de la organización respecto a como miden la satisfacción de los usuarios de hotelería y confort de la central hospitalaria de la IPS clínica el Prado como agentes externos podemos ofrecer las recomendaciones pertinentes para que el sistema mejore considerablemente. En primer lugar, se le sugiere a la alta dirección una revisión de la estructura gramatical de la encuesta, ya que como se evidencio en anteriormente hay preguntas que no se entienden con facilidad o que no se identifica si es dirigida a al usuario o al acompañante del usuario, ambos casos pueden afectar la calidad de la respuesta y que puede desencadenar en acciones de mejora erróneas.

En segundo lugar, se le recomienda a la IPS realizar una prueba piloto, antes de utilizar la encuesta, esto permitirá analizar ya en la practica la efectividad de la encuesta y corregir errores antes de usarla con los usuarios, haciendo de esta más fácil de responder, y más fácil a la hora de hacer las preguntas, también se recomienda evaluar la calidad de la misma sometiéndola ante un panel de expertos los cuales darán sugerencias y recomendaciones desde su área de trabajo

En tercer lugar, se deben utilizar herramientas estadísticas para determinar el tamaño de la muestra acorde con la población que se encuentra utilizando el servicio de hotelería y confort de la central hospitalaria de la IPS esto como se menciono en varias ocasiones, con el fin de optimizar el recurso humano y financiero de la organización sin desmejorar el nivel de confianza y de representatividad de la población total.

Por último no es claro que pasa con los datos una vez son obtenidos, siendo esta una información valiosa para el éxito organizacional se recomienda a esta crear un diagrama de flujo y los procesos involucrados en la toma de acciones correctivas

de acuerdo con la naturaleza de la queja esto permitirá tratar cualquier queja o reclamo a tiempo y evitando que este se convierta en un problema mayor y con consecuencias graves para la empresa, además deja en claro quien debe actuar en cada caso en particular y que debe hacer.


Se recomienda a la organización realizar anualmente la aplicación de este modelo para poder comparar por medio de indicadores el efecto del plan de mejora en la institución o evidenciar si alguna otra dimensión requiere algún tipo de acción, es importante que la institución sea constante ya que la mejora en la calidad del servicio no se da por acciones aisladas, este debe ser un proceso continuo desde la medición, manejo de indicadores hasta los planes de mejora.

Se recomienda a la organización aplicar el plan de mejoramiento de acuerdo a como se diseñó en este trabajo y realizar seguimiento al efecto que este tenga en la satisfacción del usuario por medio de encuesta, como se ha dicho en repetidas ocasiones la calificación no es mala, si no se presta atención en el futuro se podría convertir en un serio problema para la institución.



## 10. ANEXOS

### 10.1 ANEXO A

 <b>ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO</b>				
<p>La siguiente encuesta es con el fin de conocer su apreciación con respecto al servicio de hotelería y confort que presta la Clínica la Prado, es por ello que lo invitamos a que lo realice con el mayor gusto y compromiso posible para que todos los aportes generados puedan volverse en respectivas acciones de mejoramiento.</p> <p>La escala que utilizaremos a continuación con la que podrá calificar cada ítem será de uno a cuatro en donde 1 es muy insatisfecho y 4 muy satisfecho.</p>				
NIVEL DESERVICIO DESEADO	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
<b>A. TANGIBILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1. ¿Cuan satisfecho esta usted con la apariencia de los equipos de la clinica el prado?				
2. ¿Cuan satisfecho esta usted visualmente con respecto a la planta física y los elementos de trabajo de la clinica el prado?				
3. ¿Cuan satisfecho esta usted con la comida que recibe en la clinica el prado?				
4. ¿Cuan satisfecho esta usted con la apariencia pulcra de los empleados de la Clínica el prado?				
<b>B. FIABILIDAD</b>				
5. ¿Cuan satisfecho esta usted con el servicio prometido por la Clínica el Prado?				
6. ¿Cuan satisfecho esta usted con el horario establecido para el suministro de los alimentos en la clinica el prado?				
7. ¿Cuan satisfecho esta usted con el horario establecido para el suministro de los medicamentos en la clinica el prado?				
8. ¿Cuan satisfecho esta usted con limpieza y desinfección de las instalaciones en la Clínica el Prado?				
9. ¿Cuan satisfecho esta usted con el aseo y orden de las instalaciones de la clinica el prado?				
<b>C. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
10. ¿Cuan satisfecho esta usted con el tiempo de respuesta de las peticiones que se realizan en la Clínica el prado?				
11. ¿Cuan satisfecho esta usted con la atención suministrada por los empleados para ayudar a los usuarios en la clinica el prado?				
12. ¿Cuan satisfecho esta usted con la información que dan a los usuarios sobre los cambios efectuados en el servicio de la clinica el prado?				
13. ¿Cuan satisfecho esta usted con la rapidez de respuesta que ofrecen los empleados de la clinica el prado?				
<b>D. SEGURIDAD</b>				
14. ¿Cuan satisfecho esta usted con la confiabilidad de los tramites que realizan los usuarios de la clinica el prado?				
15. ¿Cuan satisfecho esta usted con usted con el comportamiento seguro de el personal de la clinica el prado?				
16. ¿Cuan satisfecho esta usted con la atención que tienen los empleados de la clinica el prado con los usuarios y/o familia?				
17. ¿Cuan satisfecho esta usted con el trato amable de los empleados de la clinica el prado con los usuarios y/o familia?				
<b>E. EMPATÍA</b>				
18. ¿Cuan satisfecho esta usted con la atención individualizada que ofrece la clinica el prado?				
19. ¿Cuan satisfecho esta usted con los horarios de visita para los usuarios de la clinica el prado?				
20. ¿Cuan satisfecho esta usted con la comprensión de necesidades de los usuarios y familias por parte de los empleados de la clinica el prado?				
21. ¿Cuan satisfecho esta usted con el numero de empleados que tiene la Clínica el prado para la prestación del servicio?				
22. ¿Cuan satisfecho esta usted con la forma en que se preocupan los empleados de la clinica elprado con los usuarios?				

## 10.2 ANEXO B



19 de junio de 2019

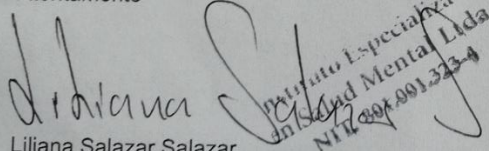
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
Faculta de Ciencias Empresariales  
Ingeniero Wilson Arenas  
Decano  
Pereira R.


Asunto: APROBACION DE LA IPS CLINICA EL PRADO.


Cordial saludo la presente es para informarles que los alumnos FABIAN ALEXANDER BERMUDEZ GALEANO y JUAN MANUEL AGUDELO ARENAS identificados con cedula de ciudadanía 1.098.309.934 y 1.144.037.992 respectivamente, realizaran el trabajo de grado denominado "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO AL SERVICIO DE HOTELERÍA Y CONFORT EN LA CENTRAL HOSPITALARIA DE LA IPS CLÍNICA EL PRADO" en las instalaciones de la clínica y con el consentimiento informado de gerencia.




Atentamente

  
Liliana Salazar Salazar  
Gerente

 (6)7357593 - 3146208130

 Calle 2 Norte 12-75 / Sótano 1 / Armenia - Quindío - Colombia

[www.clinicaelprado.com.co](http://www.clinicaelprado.com.co)

 [imes.prado@gmail.com](mailto:imes.prado@gmail.com)

## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AZEREDOMauro.<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/NEWS/0,,contentMDK:20191754~pagePK:64257043~piPK:437376~theSitePK:4607,00.html>. News and Broadcast. Estados unidos. 13 de abril de 2004.

ARBELÁEZ RODRÍGUEZ, Gloria. MENDOZA, Pedro. Relación entre la gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito de Ecuador. En: An Fac med. 2017. Vol78, no. 2, p. 154-160.

AGUIRRE GAS Héctor Gerardo. . Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica.medigraphic (<http://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2008/cc082o.pdf>.),mexico .01 de Abril de 2008.

BERNAL GONZÁLES, Idolina, PEDRAZA MELO, Norma Angélica. SÁNCHEZ LIMÓN, Mónica Lorena. El clima organizacional y relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. En: Estudios gerenciales. 2015.p. 12

BUSTAMANTE SANDOVAL, Wilson Edison. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo. En: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. 2015. P. 74

CASTANO DIAZ Katherine, OTROS. Calidad de atención de salud percibida por los usuarios de consulta externa en la IPS asistencia en servicios de salud integrales del municipio de Tulua valle. Universidad Católica de Manizales. Manizales .2015.

CHARRIS RAMÍRES, Milagro. Pinedo otálvaro, Jaime. Nivel de satisfacción del usuario de los servicios que se prestan en la consulta externa en la IPS Universitaria Paso B Juan Mina.Barranquilla. En: Biociencias. 2015. Vol10, no. 1, p. 27-35

DENTON D, Kieth. Calidad en el servicio a los clientes, como compiten las grandes compañías americanas en la revolución del servicio al cliente. Texas: ediciones Díaz de santos, s.a. 1991.

DOMÍNGUEZ DEL OLMO JAVIER, OTROS. . Estrategias para la mejora de la calidad de los servicios de salud: aportación de la medicina familiar (2 parte). Sevilla. s.n. 2002.

DUQUE Édison, DÍAZ Jair, PARRA maría catalina. Análisis de los modelos de medición percibida del servicio aplicados en la industria de la hospitalidad. Bogotá DC. Perspectiva Empresarial .2015.

DUQUE OLIVA, Édison Jair. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Bogotá DC: Revista Innovar, 2005.

FAYOS GARDO, Teresa. MOLINER VELÁZQUEZ, Beatriz. RUIZ MOLINA, María Eugenia. ¿Es posible aumentar la satisfacción del cliente después de una queja?: La paradoja de recuperación del servicio en el comercio minorista. En: Businees Review. 2015. P. 54-69

FERNANDEZ DE VELASCO, Jose A. GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL, CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, CALIDAD TOTAL. Madrid: editorial Esic, 1994.

FORRELLAT BARRIOS, Mariela. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. En. Revista Cubana Hematología, inmunología y Hemoterapia. 2014. Vol30, no. 2, p. 179-183

GARCÍA FARIÑAS, Anai. ÁLVAREZ PÉREZ, Adolfo Gerardo. pautas conceptuales para futuros estudios nacionales de la eficiencia en los servicios médicos primarios. En: Revista cubana de salud pública. Junio de 2006. Vol.32, no. 2, p. 158-163

GEO TUTORIALES. <https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/el-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>. [En línea] Gestión de operaciones, 02 de Febrero de 2016.

GÓMEZ G, Wuilman E. DÁVILA L, Fanny J. CAMPINS R, Rafael A. COLMENAREZ D, Stefanny. Satisfacción del Usuario en la Emergencia del Hospital Central de Maracay. En: Revista de Salud Pública. Agosto, 2017. Vol21, no. 2, p. 86-96

GRASSO, Livio. Encuestas elementos para su diseño y análisis. Argentina: Editorial Encuentro, 2006

HAYES, Bob E. Como medir la satisfacción al cliente. España: Editorial gestión 2000. p. 21-40

KERGUELÉN BOTERO Carlos Alfonso Calidad en salud en Colombia, los principios. Bogotá DC .Scripto LTDA. 2008.

LEWLYN L. R. RODRIGUEZ, y otros, y otros. Service Quality measurement .Hamburg. Anchor Academic Publishing, 2013.

LOSADA OTÁLORA, Mauricio. RODRÍGUEZ OREJUELA, Augusto. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. En: cuadernos de Administración 2007. Vol20, no. 34

MALAGÓN LONDOÑO Gustavo, GALÁN MORERA Ricardo, PONTÓN LAVERDE Gabriel. Garantía de calidad en salud. Bogotá dc . Medica Panamericana. 2006.

MALLO, AMAIA BAÑALES. Satisfacción y calidad del servicio: conceptos y relación: la creación de valor para el cliente como una ventaja competitiva. España. Editorial Académica Española, 2012.

MELQUIADES AGUIRRE, Alexis Richard. OCON FLORIAN, Segundo Nicolás. Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en empresas de transportes. En: Universidad Privada del Norte. 2018. p. 23

MENA LÓPEZ, Vanessa. LARA, Tatiana. SOLIS AGUAYO, Nancy. Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica de pregrado de la Universidad Central de Ecuador. En. Revista publicando. 2017. Vol4, no. 11, P. 20

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL.  
<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Sistema-Obligatorio-Garant%C3%ADa-Calidad-SOGC.aspx..Bogota>. [En línea] 02 de Abril de 2019.

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL.  
[[https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION\\_4028\\_de\\_1996.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION_4028_de_1996.pdf)]. Bogotá. [En línea] 01 de Noviembre de 1996.

MOLINER VELÁZQUES, Beatriz. GALLARZA, Martina G. GIL SAURA, Irene. FUENTES BLASCO, María. Causas y consecuencias sociales de la satisfacción de los clientes con hoteles. En: Cuadernos de turismo. Marzo, 2015. no. 36, p. 295-313

MOLINA MORREJON, Víctor Manuel. CORONA SANDOVAL, Enrique. La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. En: Universidad autónoma de Coahuila, 2018.

MONARES RIANO Sandra Viviana, GOMEZ RUIZ Margiury, VILLATE LEMOS Julio Andres. Medición de satisfacción del usuario para cada uno de los servicios habilitados por la empresa imhotep ips sas. 2017. Universidad de Santander. Bucaramanga. 2017.

MOSQUERA ANANYER, Leonor. RIASCOS JORDAN, Yesica. Medición de la Satisfacción al Cliente del Servicio de Consulta Externa del Hospital San Jose de Tado. En: Universidad Católica de Manizales. Marzo 2015. p. 69

MORA CONTRERAS, Cesar Enrique. La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. En: REMark - Revista Brasileira de Marketing. 2011. Vol10, no. 2, p. 146-162

MURILLO MORENO, Marysela Coromoto. Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la escala SERVQUAL. En: Revista Visión General. Diciembre 2007. Vol6, no. 2, p. 269-297

ORTIZ, Néstor. GALVIS, Elidía. Medición de la satisfacción de clientes en clínicas y hospitales de Bucaramanga y área metropolitana. En: Scientia et Technica Año XVI. Diciembre, 2011. no. 49, p. 92-97

PEREZ PULIDO Miguel Osvaldo. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Universidad de Santander. Bucaramanga. 2018.

PEREZ TORRES, Vanesa Carolina. Calidad total en la atención al cliente. España: Editorial Ideas Propias, 2007

RAMIREZ MARTINEZ miguel ángel, PRIEGO HERNÁNDEZ Oscar, ARMENTA RAMIREZ Aida Beatriz. La calidad de los servicios en instituciones del sector salud. Mexico . Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. 2016.

RIOS Adriana marcela, BARRETO Andres Felipe. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales san Antonio de chía y santa rosa de Tenjo, marzo de 2016. Universidad de ciencias aplicadas y ambientales. Bogotá. 2015.

RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, Yadamy. DE LEÓN ROSALES, Lázaro. GÓMEZ FIGUEROA Olga. DIÉGUEZ METALLÁN, Evis. SABLÓN COSSÍO, Neyfe. Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la atención primaria de salud. 2015. P. 185-200

RODRIGUEZ VARGAS, Martha Cecilia. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria. En. Universidad alas peruanas. 2015. P. 12

ROBLEDO, Marco Antonio. Una aplicación del modelo SERVQUAL de la calidad del servicio a la industria del transporte aéreo. En: Apers de Turisme. 2015. P. 117-135

SÁNCHEZ CRUZ, Arlet Abigail. ORDUÑA CARLOS, María Dalia. ÁLVAREZ HERNÁNDEZ, José Gerardo. Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. México: Innovaciones de negocios, 2018.

SÁNCHEZ QUINTERO, Jairo. Satisfaccion Estudiantil en Educación Superior, Validez de su Medición. En: Universidad Sergio Arboleda. 2018. p. 139.

SCHNEIDER benjamín, WHITE Susan s. Service Quality. Estados Unidos. Sage Publications. 2004.

SETÓ PAMIES, Dolors. de la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Madrid: Editorial ESIC, 2004

SILVA FHON, J. RAMÓN CORDOVA, S. VERGARAY VILLANUEVA, S. PALACIOS FHON, V. PARTEZANI RODRIGUES, R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería de un hospital público. En: Enfermería Universitaria. 2015. Vol12, no. 2, p. 80-87

TONUIT, Hernán. CARRO, Roberto. La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata. En: Universidad Nacional Mar de Plata. 2013. P.121

TORRES Samuel, Maritza. VÁSQUEZ STANESCU, María Luisa. Modelos de evaluación de la calidad del servicio caracterización y análisis. México: Editorial Compendium, 2015

TORRES GONZÁLES, Grecia Consuelo. LEÓN MANCO, Roberto Antonio. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una Clínica dental docente Peruana. En: Estomatol Herediana. Abr-jun, 2015. p. 122-132.

VARO, Jaime. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios, un modelo de gestión hospitalaria. España: Editorial Díaz de santos, s.a. 1994.

VERGARA SCHMALBACH, Juan Carlos. QUESADA IBARGÜEN, Víctor Manuel. Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. En: Revista Electrónica de Investigación educativa. Marzo, 2011. Vol13, no. 1, p. 109-122  
La calidad en el servicio. Editorial Vértice.

VILLEGAS YAGUAL, Félix Enrique. FAJARDO VACA, Ligia Meibol. VÁSQUEZ FAJARDO, Carlos Efraín. Gestión de satisfacción al cliente en el sector comercial. En. Yachana revista científica. Diciembre 2014. Vol3, no. 2, p. 102-116

WALKER VÁSQUEZ, Arimborgo César. PILHUAMAN, Nelly. VALLENAS, Guillermo. Satisfacción del Usuario de Consulta Externa en el Hospital Nacional Docente Madre Nino San Bartolome. En. Investigaciones sociales. 2009. Vol13, no.22, p. 337-353.

WARKENTIN merrill. Trends and research in the decision sciences. Estados Unidos. Pearson Education, 2014.

ZAMORA CHÁVEZ, Sara Carolina. Satisfacción sobre Infraestructura y la calidad de atención en la consulta Gineco-obstetricia de un establecimiento de atención primaria. En: Horiz Med. 2016. Vol16, no. 1, p. 38-47